



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00779.0/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 29 de septiembre de 2023 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, el 24/11/2021 compré billete de ida y vuelta Madrid-Cádiz en la web de [REDACTED] por valor de 112,65€, ida para el 30/12/2021 y vuelta para el 04/01/2022. El 25/12/2021 doy positivo en COVID-19. Hablo por teléfono con [REDACTED] para explicarles la situación y me indican que se me va a devolver el 100% del importe y que tengo que presentar reclamación a través de su web. Esta primera reclamación la presento el 27 /12/2021 y la referencia es [REDACTED]. Al ver que pasa el tiempo y no recibo respuesta, me pongo en contacto con [REDACTED] por teléfono en repetidas ocasiones indicando siempre que se encontraban muy ocupados. El 22/03/2022 pongo una segunda reclamación con referencia [REDACTED] en la que se indica únicamente que han recibido la reclamación. Durante los meses siguientes, sigo poniéndome en contacto telefónico preguntando por el estado de la reclamación. Finalmente, el día 22/06/2022 me indican que el 25/03/2022 debería haber recibido un email que yo no recibí por lo que me piden que vuelva a solicitar dicho email (cuyo contenido desconocía). El 04/07/2022 [REDACTED] responde que mi proceso va unido a la referencia [REDACTED] y que, debido a que ha pasado demasiado tiempo, solicitan que compre un nuevo billete con mismo origen y destino y les envíe el localizador para poder hacer el reintegro íntegro del importe. El día 07/07/2022 les contesto y les envío el localizador. Como no recibo respuesta, continuo llamándoles y me indican en varias ocasiones que van a poner mi reclamación como prioritaria. Finalmente el 20/12/2022 recibo nuevo correo de [REDACTED] indicándome que me devuelven el 50%. No acepto dicha devolución ya que lo acordado era el 100%. Solicita devolución completa del precio del billete.

La parte reclamada alega que, sobre el motivo objeto de la reclamación, mencionar que el régimen de resolución de contratos que se estableció en el Real Decreto-Ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptaban medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, dejó de ser aplicable a partir del 9 de junio de 2021. [REDACTED] en las medidas comerciales adoptadas a posteriori de la mencionada fecha y Real Decreto, por motivos de virus COVID (finales del año 2021), eran medidas que contemplaban la posibilidad de realizar cambios en la fecha de viaje (NO reintegros) de billetes que no admitían cambios/Anulaciones y que tuvieran su fecha de viaje desde el 29/12/2021 hasta el 15 de febrero de 2022, independientemente de su opción de precio, complementos adquiridos o tarifa aplicada, siempre y cuando esas operaciones de cambio, cumplieran una serie de requisitos: No se podía modificar el origen y destino del billete original. El billete a cambiar debía estar dentro de su periodo de validez. La fecha del nuevo billete solicitado debe estar dentro del periodo de venta anticipada. Había de cumplirse con los plazos establecidos para cada canal de venta y que el nuevo tren que se deseara utilizar dispusiera de plazas libres para la fecha solicitada.

Por tanto, esas medidas para esas fechas de diciembre de 2021, en ningún caso, se trataban de ofrecer la posibilidad de realizar operaciones de reintegro de billetes no reembolsables, como en este caso, sino de facilitar la posibilidad de cambiar la de fecha viaje de los mismos, a pesar de que durante la compra de sus billetes no hubieran contratado tal posibilidad, como en este caso, que la Sra. [REDACTED] eligió en la compra de sus billetes la opción BÁSICO, sin el complemento de anulación. Billete Localizador Fecha Venta Tren Origen Destino Fecha Viaje Tarifa [REDACTED]



Comunidad de Madrid

[REDACTED]. En el caso de los billetes Madrid-Cádiz y regreso (localizador [REDACTED]), fueron adquiridos a través de la página web de [REDACTED] mediante la opción BÁSICO, sin tener los atributos de Anulación/Cambio. Al no tener adquiridos esos complementos, no existía la posibilidad de realizar esas operaciones sobre los billetes reclamados. La elección de esos complementos, siempre se realiza durante el proceso de compra de los billetes mediante la conformidad del cliente, no siendo posible acceder a esos complementos una vez concluida la compra.

Tanto en la fecha del viaje, como en la actualidad, son los propios clientes los que tienen la opción de contratar la opción y el complemento que estimen oportuno, 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 disponible en la información legal. No es posible formalizar la compra si no se marca previamente la casilla de lectura y aceptación.

Debemos señalar que en el caso de los contratos relativos a los servicios de transporte de viajeros, claramente personalizados para el uso de un servicio con fechas específicas, no es posible desistir unilateralmente del contrato, a pesar de que el motivo de la no utilización de los mismos, fuera totalmente fortuito y no provocado por la misma contratante. En este caso, las plazas de los billetes no utilizados, permanecieron libres en las fechas del viaje de diciembre y enero, al figurar en el sistema de venta como plazas ocupadas, en fechas de alta ocupación (periodo vacacional de Navidad).

Por nuestra parte, 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, procedemos al estudio de una posible devolución parcial del billete no utilizado.

En este caso, afortunadamente no se trataba de ninguno de los mencionados casos, y en el caso específico que nos ocupa y en las fechas en que el reclamante tenía previsto viajar, al margen de recomendaciones, no existía prohibición alguna que limitara el derecho a la libre circulación, por lo que correspondía a cada persona analizar la información, valorar sus circunstancias personales y decidir si realizar el viaje o no, puesto que en ese sentido, no existían limitaciones legales para desplazarse dentro del territorio nacional. A pesar del suceso desafortunado del contagio de [REDACTED] que obviamente lamentamos, [REDACTED] no puede ser considerada responsable de esa circunstancia que le impidió utilizar los billetes reclamados.

En este caso, teniendo en cuenta que [REDACTED] adquirió nuevos billetes para efectuar ese viaje en fechas de julio de 2022 (localizador [REDACTED]), como deferencia comercial, vamos a reintegrarle el importe correspondiente al 100% de los billetes Madrid-Cádiz y regreso no utilizados (112,65€). Dada la imposibilidad de efectuarle esa devolución, mediante un ingreso a la tarjeta bancaria con la que se efectuó la compra de esos billetes, por tratarse de operaciones de un billete adquirido hace más de un año (24/11/2021), proponemos realizar ese reintegro a través de una autorización de pago por [REDACTED] que le enviará [REDACTED] gestión de la cual previamente le avisáramos a [REDACTED] por correo electrónico. Caso de aceptar ese modo de pago, le aconsejamos que revise su carpeta de correo no deseado -spam- por si el enlace entrara en dicha carpeta.

En ese procedimiento bancario, el cliente recibe un enlace de la entidad [REDACTED] y pulsa en tal enlace, que le redirigirá a una pasarela de pago similar a la de cualquier transacción de comercio electrónico. El cliente accede e introduce los datos de una tarjeta bancaria de su titularidad, a través de la cual desee recibir la devolución del importe autorizado. Se recomienda usar una tarjeta de crédito o débito, evitando usar las tarjetas monedero. Ese enlace tiene una caducidad de 24 horas desde la fecha de recepción de este.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta en escrito, con fecha de entrada en Registro de 11/09/2023, que con las últimas alegaciones presentadas por [REDACTED] el 7 de Septiembre de 2023, considero resueltas las pretensiones reclamadas.

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.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes por cuanto**, acordado por la reclamada como deferencia comercial el reintegro del importe correspondiente al 100% de los billetes Madrid-Cádiz y regreso no utilizados (112,65€), la parte reclamante manifiesta, en escrito de fecha de entrada en Registro 11/09/2023, que con las últimas alegaciones presentadas por [REDACTED] el 7 de Septiembre de 2023, considera resueltas las pretensiones reclamadas.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de firma en el lateral.