



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12520.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 15 de junio de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

"El 30 de junio de 2022 escribí una reclamación a [REDACTED] con el siguiente texto: "Elegí el asiento 1D del coche 12, que era un asiento normal, y al llegar a mi asiento resulta que es de mesa. Soy muy alto, y voy muy incómodo chocando con las piernas del pasajero de enfrente. Siempre elijo asiento para evitar las mesas. No hay más asientos libres en este coche por lo que no puedo cambiarme. Solicito la devolución del importe pagado por las molestias causadas." El 20 de octubre de 2022 recibo contestación por parte de [REDACTED], donde me indican que me deniegan compensación porque el cliente acepta las condiciones de compra donde se le avisa de que el asiento puede ser cambiado. Cuando compré el billete a través de la app de [REDACTED] no se me avisó de que el asiento podría ser cambiado. Solicita que [REDACTED] admita que en su app no avisa de que los asientos pueden ser cambiados, y que me devuelvan el importe pagado por el billete (30,90 euros)."

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.

La **parte reclamada** aporta escrito de alegaciones, del que se dio traslado a la parte reclamante alegando 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 opción comercial y complementos elegidos por el cliente durante la adquisición de su título de transporte. Es decir, todas las plazas del tren disponen de las mismas condiciones de estándar de calidad y de confort en cada clase, con independencia de su ubicación o disposición (ventanilla, pasillo, etc.). En el caso del billete [REDACTED]-[REDACTED] nº [REDACTED] utilizado para efectuar ese viaje, se trata de la formalización de un [REDACTED], que a diferencia de las opciones comerciales actuales de billetes BÁSICO o ELIGE en asiento Estándar y Confort que abonan 5,00€ por la selección de asiento, para los usuarios del [REDACTED] esa opción es gratuita. De haberse tratado de un billete BÁSICO o ELIGE (Estándar o Confort) al que el Sr. [REDACTED] le hubiera añadido la selección de asiento con un coste de 5,00€, y no hubiera podido ocupar la plaza elegida por causas imputables a la compañía, correspondería reintegrarle tal complemento de viaje añadido durante la compra. Entendemos que si el Sr. [REDACTED] efectuó el viaje en la misma plaza y clase (Estándar), sin haber pagado nada por la opción de Selección de asiento, y además por*

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

parte de la compañía se ha cumplido nuestro compromiso principal de traslado en el horario prácticamente estimado (retraso de 1 minuto en la llegada a [REDACTED]), entendemos que no hay incumplimiento alguno de los compromisos contractuales del título de transporte por parte de [REDACTED]."

La **parte reclamante** no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que no acredita que la elección de asiento hubiera tenido un coste económico extra en el precio del billete, que justificara su reembolso en el supuesto de que la empresa hubiera modificado el asiento elegido, y, habiendo cumplido la empresa reclamada su obligación de transporte del viajero en el tiempo estipulado, no procede la devolución del importe del billete adquirido.

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

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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