



Comunidad de Madrid

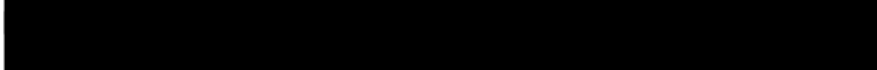
LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08778.7/2022

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 1 de febrero de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Con fecha 02/03/2022 tenía un billete para hacer un viaje entre Madrid P.A. y Sevilla S.J. con salida de Atocha a las 14:00 pero por un despiste me presenté en la estación a las 14:30 pensando que la salida era a las 15:00. Me dirigí a las taquillas de la estación para resolverlo y tuve que comprar un nuevo billete con salida a las 16:00 por un importe de 70,05 €. Me indicaron que mi tarifa estándar no contemplaba la pérdida de tren, aunque indiqué que había adquirido el complemento ELIGE, y no me dieron una respuesta favorable a mi indicación, pero si me advirtieron que la tarifa ELIGE si contempla esa posibilidad. Adquirí el billete en esas condiciones, y durante el viaje comprobé que efectivamente la tarifa Elije si contempla un cobro del 30% del siguiente billete por pérdida de un tren como era mi caso. Con fecha 07/3/2022 puse una reclamación en Atención al Viajero, que a fecha de hoy 06/08/2022 no he tenido respuesta.

Solicito que me apliquen el 70% de descuento sobre el importe del nuevo billete de 70,05 €. Serían 49,04 € a devolver. Dado que el complemento Elije pagado inicialmente debería tener las mismas condiciones que la tarifa con el mismo nombre para no confundir al viajero.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que manifiesta que reitera el escrito de respuesta que se envió al reclamante y añade:

El billete fue adquirido con la opción Básico, y NO como refiere el [REDACTED] con la opción ELIGE. De haber adquirido la opción ELIGE como refiere, no le hubiera sido posible, ni necesario, añadir el complemento extra de las condiciones de cambios y anulación propias de esa opción. De ahí, que ante la pérdida del tren imputable al cliente, no se le ofreciera la posibilidad de facilitarle un billete por pérdida de un tren AVE-Larga Distancia, deferencia comercial que se aplica excepcionalmente según las circunstancias que concurran en cada situación, para aquellos clientes de servicios AVE, Alvia, Euromed e Intercity que disponiendo de un título de transporte válido para un día, tren y trayecto concreto, y con determinadas opciones de precio, se presenten en la estación de origen figurado en el billete de dicho viaje, con posterioridad a la salida del mismo y con un límite máximo de 30 minutos a contar de la



Comunidad de Madrid

hora prevista de salida del tren. [REDACTED], como deferencia comercial, podrá ofrecer la posibilidad de viajar en otro tren que preste servicio en idéntico trayecto que el billete original, mediante el abono de un precio establecido al efecto. En el caso de la opción BÁSICO, no admite la emisión de un nuevo billete “Pérdida del tren”:

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 reclamante** aporta escrito en el que manifiesta:

Solicito que la reclamada tenga en cuenta este complemento ELIGE adquirido junto al billete BÁSICO en el momento de la compra y que me debe dar derecho a la aplicación de un porcentaje menor en la compra del nuevo billete por la pérdida del tren que tenía adquirido inicialmente.

La **empresa reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que adquirió un billete con la tarifa Básico y no con la tarifa ELIGE, que es la que incluye el beneficio establecido en la “Pérdida del tren” para adquirir otro Billete. En este caso, al comprar el billete con la tarifa BASICO, el reclamante añadió un servicio extra: Opción Anulación/Cambio Elige, que permite realizar determinadas modificaciones del billete y cancelarlo en determinados plazos, pero siempre antes de la fecha de inicio del viaje a diferencia de la “Pérdida del tren”, que es un atributo distinto al cambio/anulación. Sin perjuicio de la confusión que haya podido generar en el reclamante una vez producida la incidencia, la diferencia entre la tarifa ELIGE y los servicios que incluye, y el complemento de cambio/anulación ELIGE incluido en dicha tarifa y que contrató como un extra en su tarifa BASICO, ha quedado acreditado, tanto en la propia impresión del billete como en el proceso de compra descrito por la empresa reclamada, que la tarifa contratada era BASICO y no ELIGE, sin que conste que la voluntad del reclamante en el momento de adquirir el billete hubiera sido adquirir el beneficio “pérdida del tren” y que la empresa reclamada hubiera facilitado una deficiente información precontractual. En consecuencia, ni la tarifa ni el complemento extra contratados por la parte reclamante incluyen el supuesto de la pérdida del tren, por lo que la empresa reclamada no tiene que aplicar el descuento reclamado al importe del nuevo billete.

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.



Comunidad de Madrid

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 el 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 la firma en el lateral.