



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09972.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que no pudo realizar el viaje contratado debido a una causa de fuerza mayor por intervención quirúrgica, por lo que solicita el reembolso de los billetes que quiso cancelar y que no utilizó.

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 empresa reclamada aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:

Todo billete de [REDACTED] AVE, Larga Distancia, Avant y Media Distancia (Convencional), podrá ser anulado/cambiado dentro del periodo de validez de este, conforme a las disposiciones y plazos establecidos para cada canal de venta, salvo que exista alguna limitación por las condiciones a las que está sujeto el título de transporte, elegidas por el cliente durante la compra. Dichas operaciones habrán de realizarse con la necesaria anticipación, para poder llevar a cabo los procedimientos correspondientes en el sistema de venta.

La oferta comercial actual de [REDACTED] 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 desean ocupar (asiento Estándar o Confort), hasta los servicios complementarios que desean añadir. Dentro de estas 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. La opción BÁSICO no permite añadir ningún complemento de flexibilidad. Es decir, si quieres tener la posibilidad de cambiar tu viaje o que tu billete sea reembolsable en caso de anulación, deberás escoger la opción ELIGE.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- La opción ELIGE, tanto en asiento Estándar como Confort, permite un cambio gratis y anulaciones con un 30% de gastos. Es posible adquirir por 5,00€ el complemento de "Cambios gratuitos ilimitados", que permite el cambio gratuito ilimitado, teniendo que abonar únicamente la diferencia de precio, si la hubiera. Por 10,00€ es posible adquirir el Pack Superflex que incluye "Cambios gratuitos ilimitados + Puente AVE+ Anulable con el reembolso total (Pagas 2 y te llevas 3 complementos).

- La opción PREMIUM permite cambios sin coste (salvo la diferencia de precio con el nuevo billete, en caso de existir) y anulaciones con devolución de hasta el 100 %.

Esta información figura en la página de compra de [REDACTED] al cual puede acceder siguiendo la ruta desde la Página de Inicio (Viajar > Prepara tu Viaje > Billetes AVE y Larga Distancia). A continuación, aportamos la URL de acceso directo a esta información: [REDACTED]

En el caso de los billetes Madrid-Pamplona y regreso con fechas de viaje 28/04/2023 y 30/04/2023 respectivamente (localizador [REDACTED]), todos ellos fueron adquiridos a través de la página web de compra de [REDACTED] mediante la opción BÁSICO, sin posibilidad de poder realizar operaciones de Cambio o Anulación, ni de obtener su devolución al tratarse de billetes "No Reembolsables".

Durante la compra, son los propios clientes los que tienen la opción de contratar la opción que estimen oportuna, 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.

Cuadro de información que aparece en la página de compra de [REDACTED], al seleccionar la opción BÁSICO: "..."

En el caso de continuar y seleccionar la opción Básico, se adjunta un ejemplo del cuadro informativo que aparece (el importe del cambio a Elige varía en función de la variación que pueda existir).

Cuadro de información que aparece en la página de compra, al seleccionar la opción ELIGE: "..."

Igualmente, resaltar que el sistema de Ventas por Internet usado para la compra de los citados billetes – es un sistema de ventas interactivo, siendo la elección de todas las características del viaje – tren, origen/destino, opción de viaje, fecha del viaje, clase, etc. – realizadas por el propio cliente, dando este la conformidad con los datos solicitados. Por ello, antes de formalizar la compra y aceptar el cargo correspondiente, 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 disponibles en la Información Legal. No es posible formalizar la compra si no se marca previamente la casilla de lectura y aceptación.

Una vez aceptada la compra se formaliza un contrato de transporte aceptado voluntariamente por las partes.

Para ayudar a resolver o verificar cualquier incidencia que los clientes pudieran tener durante sus compras, señalar que también tenemos a disposición de los clientes el teléfono de asistencia "Ayuda en compras On-line" ([REDACTED]) con servicio las 24 horas del día ([REDACTED]).



Comunidad de Madrid

Los billetes emitidos para trenes pertenecientes a [REDACTED] son válidos para el día, tren, clase y hora reservados. La pérdida del tren invalida el billete y el derecho a su devolución. 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 de los billetes no utilizados Madrid-Pamplona y regreso con fechas de viaje 28/04/2023 y 30/04/2023 respectivamente (localizador [REDACTED]), permanecieron libres en las fechas de fin de semana de alta ocupación de ambos viajes, al figurar en el sistema de venta como plazas ocupadas. En este sentido, 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 ningún momento, se ha acreditado que en esos contratos de transporte figure como posibilidad, la de que se puedan cambiar o anular los billetes con la antelación que fuere obteniendo el reintegro total, o parcial de los billetes, por lo que entendemos que no puede imponernos a la otra parte del contrato, tal obligación.

Por nuestra parte, únicamente en aquellos supuestos de imposibilidad de utilización de los billetes por causas de Fuerza Mayor del cliente (enfermedad con ingreso y 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.

Entendemos que [REDACTED] no puede ser considerada responsable de las circunstancias que le impidieron a la [REDACTED] utilizar los billetes reclamados, ni de la decisión tomada con total libertad en base a la información previa contractual facilitada sobre las condiciones de los billetes adquiridos, y como atención comercial, proponemos la devolución de 76,85€, importe correspondiente al 50% de los billetes Madrid-Pamplona y regreso no utilizados.

Caso que de ser aceptada esta propuesta por la [REDACTED], realizaríamos la gestión de ese reintegro mediante los ingresos correspondientes al porcentaje del 50% de cada uno de los billetes, a la tarjeta bancaria con la que se efectuó la compra de éstos ([REDACTED]).

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar el ofrecimiento realizado por la empresa reclamada de reembolsar de manera excepcional a la parte reclamante el importe correspondiente al porcentaje del 50% de cada uno de los billetes no utilizados objeto de reclamación, al concurrir una causa de fuerza mayor que ha sido debidamente justificada por la parte reclamante, no procediendo más abonos de acuerdo con las condiciones de los billetes adquiridos, puesto que la opción BÁSICO no admite cambios y anulaciones.

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.



Comunidad de Madrid

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 el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 05 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo