



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09235.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de enero de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, en fecha 05/07/2024 he realizado un trayecto en [REDACTED] de Madrid a Málaga que partía de la estación de Madrid Puerta de Atocha Almudena Grandes a las 15:40 horas (tren 02152). Realicé la compra del billete a través de la web de [REDACTED] (ver doc. 1) y, utilizando la opción de "selección de asiento" que la propia web habilita para aquellos usuarios que pagan un suplemento para ello, elegí el asiento 1D del coche 4, asiento que, según el propio esquema del tren que se facilitaba en la página, se encontraba en un extremo del vagón situado en el extremo contrario a los correspondientes a los asientos de la tarifa mesa, siendo éstos los asientos 8A-B-C-D y 9A-B-C-D, conforme al pantallazo que adjunto como documento nº 2. Que al llegar al vagón, y para mi sorpresa, me percaté de que el asiento 1D es el correspondiente a los que corresponden a la tarifa mesa y, para más inri, un asiento en dirección contraria a la de la marcha, por lo que la configuración real de los asientos del tren no se correspondía con la anunciada en la web de [REDACTED] a la hora de hacer la elección de asientos durante el proceso de compra, algo que me ha sucedido ya un mínimo de hasta en ONCE ocasiones en lo que va de año, tratándose de un defecto en la web de [REDACTED] que sigue sin ser solucionado por parte de la compañía y cuyas consecuencias se perpetúan en el tiempo, no otorgando por tanto un servicio acorde con lo contratado por el consumidor. Que nada más conocer esta incidencia publiqué un tweet en la red social "X" mencionando a las cuentas de [REDACTED] en la referida red social ([REDACTED]) sin recibir a día de la fecha ninguna respuesta ni solución alguna, siendo el enlace al tweet el siguiente, donde se incluye un video denunciando el hecho, adjuntando pantallazos de la conversación mantenida con [REDACTED] a través de la red social (Docs. 5.1 y 5.2): [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]) Que una vez transcurridas 24 horas traté, a través de la web de [REDACTED] de comprobar si se había habilitado algún tipo de indemnización por parte de la compañía para los asientos que habían sufrido cambios, pero el resultado fue negativo (ver documento nº 3). Soy una persona muy propensa a sufrir mareos en medios de transporte y es por eso por lo que siempre uso la opción de "selección de asiento" para evitar ya no solo coger tarifa mesa, sino para evitar, precisamente, ir al contrario de la marcha. Por todo ello, este trayecto me afectó durante todo el viaje y posteriormente a la llegada a Málaga, no pudiendo conciliar el sueño esa noche por los mareos causados, cosa que ya me ha ocurrido un mínimo de once ocasiones en lo que va de año, por lo que tengo confirmado bajo mi punto de vista que, a pesar de los precios elevadísimos a los que se ofertan los billetes de larga distancia, el trato al consumidor y servicio ofrecido no va en proporción ni mucho menos en

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

correspondencia con ellos ni con lo anunciado. Que idéntica situación me ocurrió en varios trayectos que realicé en el año 2019, motivo por el cual el día 27/01/2019 interpusé hoja de reclamaciones en similares términos a la actual a la actual (JAC- [REDACTED] dictándose resolución de fecha 08/10/2019 a mi favor (véase documento nº 4 adjuntado), lo cual agrava la situación ya no sólo por el hecho de que haya gente a día de hoy viéndose perjudicada por esta incidencia, sino que a pesar de haber sido condenados en anteriores laudos arbitrales no hayan hecho nada hasta el día de la fecha para solucionarlo, ya que, para mayor abundamiento, es la undécima vez que me ha ocurrido este año. Que actualmente, como viajero frecuente del servicio de larga distancia, tengo hasta seis reclamaciones abiertas contra la empresa [REDACTED] por su deficiente servicio a pesar de haber pagado una cuantía considerablemente elevada de dinero como para, como mínimo, recibir un trato acorde a lo contratado. Por todo lo anteriormente expuesto. Solicita una indemnización del 100% del billete (55,10 euros) como consecuencia de la falta de concordancia entre la distribución real de los asientos del tren y la facilitada en la opción de selección de asientos anunciada en la página de [REDACTED] y que me supuso un gran malestar generalizado durante toda la noche por el cambio de asiento 1D del coche 4 del tren 02152 del día 05/07/2024 en su trayecto de Madrid a Málaga, y agravándose por el hecho de la reincidencia en que incurre la empresa en este tipo de hechos desde hace muchísimos años sin poner aún los medios para solventarlo, y que la misma me sea ingresada en mi cuenta bancaria con IBAN [REDACTED]

La parte reclamada alega que en nuestro departamento no tenemos registrada la reclamación previa del Sr. [REDACTED] ante [REDACTED] con relación al viaje Madrid a Málaga de fecha 05/07/2024, que en el formulario de esa Junta Arbitral refiere haber presentado previamente para tratar de resolver el asunto. Es por ello, que solicitamos su colaboración para que el Sr. [REDACTED] acredite haber intentado esa comunicación que refiere, al margen del escrito que presenta del que no tenemos constancia en nuestra aplicación. Caso de no acreditarse esa circunstancia, dado que no se ha producido el cumplimiento de la comunicación previa del consumidor con la empresa reclamada para tratar de resolver el asunto, solicitamos a esa Junta Arbitral que se tenga por presentado este escrito y previos los trámites oportunos, se curse el archivo del presente procedimiento.

La parte reclamante manifiesta que el pasado día 05/07/2024 volví a sufrir nueva incidencia al utilizar los servicios de la empresa reclamada, igualmente relativo al cambio de asiento de manera unilateral y teniendo que volver a realizar un trayecto en tarifa mesa al contrario de la marcha cuando dicho asiento no fue el que yo elegí a través de la web (hecho por el cual acabo de presentar la correspondiente reclamación vía electrónica). Es por ello, y especialmente por la agravante de reincidencia en el fallo de este servicio sin que por la empresa se haya puesto ningún medio aún para solventarlo, incrementando así el sentimiento de impunidad de la misma, por la que me veo obligado a comunicar este hecho al Tribunal, informando que tan sólo en el periodo 2023-2024 he interpuesto formalmente hasta nueve reclamaciones, sin contar las numerosas ocasiones en las que no he interpuesto la correspondiente reclamación por no haber podido documentar fotográficamente los hechos, así como la que he interpuesto electrónicamente en el día de la fecha por los hechos del día 05/07/2024 a la cual no se le ha asignado aún número de expediente y teniendo únicamente número de solicitud [REDACTED]. Asimismo, informo que estos hechos se vienen produciendo, al menos, desde finales del año 2018, año en el que fui destinado a Madrid y comencé a ser



Comunidad de Madrid

usuario habitual de la reclamada en mi trayecto Madrid-Málaga. Solicito que se dicte laudo estimando mis pretensiones en base a los hechos relatados en mi escrito de reclamación, así como en la documental adjunta a la misma, teniendo en cuenta la agravante de reincidencia al venir incurriendo la empresa en los mismos fallos “sine die” sin haber hecho nada hasta el día de la fecha para solventarlo, y teniendo en cuenta que estos hechos se producen, al menos que yo conozca, desde finales del año 2018.

La parte reclamante añade que en ningún momento hice referencia en mi escrito de reclamación que haya iniciado un procedimiento de reclamación previa ante la propia empresa reclamada, lo que sí hice fue comunicarlo a través de las redes sociales que tiene habilitadas al efecto, sin haber recibido respuesta alguna después de todo este tiempo. Igualmente, en ningún caso se establece en la legislación vigente que el consumidor tenga la expresa obligación de iniciar un procedimiento oficial de queja ante la empresa reclamada, sirviendo la mera presentación de la reclamación ante la Oficina de Consumo correspondiente como requisito formal suficiente para su tramitación. Asimismo, a este respecto, me gustaría informar que, igualmente, la empresa reclamada de manera reiterada incumple los plazos legalmente establecidos para resolver las quejas oficiales que se interponen contra la misma ya que, a modo de ejemplo, hago referencia a una queja oficial que interpusé con nº [REDACTED] que fue presentada en fecha 28/04/2022 y a la que se me dio como respuesta el 03/10/2022, casi seis meses más tarde y después de varios correos electrónicos solicitando impulso de la misma, que se la remitían al departamento correspondiente a fin de que sea valorada convenientemente, y hasta el día de la fecha, es decir, casi tres años más tarde, no me consta que se haya emitido respuesta alguna. Es por ello por lo que entiendo que no se debe dejar el derecho del consumidor en manos de una supuesta buena fe de que la reclamada va a resolver su propio procedimiento interno de queja en el plazo legalmente establecido, y más teniendo en cuenta que el consumidor tiene un plazo de caducidad de dos años desde el conocimiento de los hechos para interponer posteriormente su queja oficialmente ante el órgano administrativo correspondiente, creándole una absoluta indefensión. Solicita se rechace de plano la solicitud de archivo de la reclamada en su escrito de fecha 22/08/2024.

La parte reclamante añade que en fecha 05/07/2024 realicé un trayecto en [REDACTED] de Madrid a Málaga que partía de la estación de Madrid Puerta de Atocha Almudena Grandes a las 15:40 horas (tren 02152). Realicé la compra del billete a través de la web de [REDACTED] y, utilizando la opción de “selección de asiento” que la propia web habilita para aquellos usuarios que pagan un suplemento para ello, elegí el asiento 1D del coche 4, asiento que, según el propio esquema del tren que se facilitaba en la página, se encontraba en un extremo del vagón situado en el extremo contrario a los correspondientes a los asientos de la tarifa mesa, siendo éstos los asientos 8A-B-C-D y 9A-B-C-D. Que al llegar al vagón, y para mi sorpresa, me percaté de que el asiento 1D es el correspondiente a los que corresponden a la tarifa mesa y, para más inri, un asiento en dirección contraria a la de la marcha, por lo que la configuración real de los asientos del tren no se correspondía con la anunciada en la web de [REDACTED] a la hora de hacer la elección de asientos durante el proceso de compra, algo que me ha sucedido ya un mínimo de hasta en once ocasiones en lo que va de año, tratándose de un defecto en la web de [REDACTED] que sigue sin ser solucionado por parte de la compañía y cuyas consecuencias se perpetúan en el tiempo, no otorgando por tanto un servicio acorde con lo contratado por el consumidor. Que en fecha 02/10/2024 se me requiere a fin de que acredite documentalmente la existencia de reclamación previa ante la empresa



Comunidad de Madrid

reclamada o ante cualquier organismo de consumo distinto de esa institución arbitral de conformidad con el artículo 21.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y artículo 18.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo; a lo que realizo las siguientes alegaciones: En primer lugar, el artículo 21.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre tan solo establece la obligación de los empresarios de disponer de medios de recepción de quejas y su contestación en el plazo de un mes; por otro lado, el artículo 18.1 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre establece que el consumidor pueda ver inadmitida su solicitud si “no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acreditara haber intentado la comunicación con este”, cosa que acredité con mi reclamación inicial en el hecho 4º, cuando llevé a cabo dicho intento de comunicación el día 05/07/2024 a través de las redes sociales que la reclamada tiene habilitados, habiendo transcurrido excesivamente el plazo de un mes que ambos artículos le otorgan a fin de que pueda darle una respuesta al consumidor. En segundo lugar, nada dice ni el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre ni la Ley 7/2017, de 2 de noviembre sobre qué tipo de comunicación ha de intentarse con la empresa reclamada, pudiendo valer incluso una conversación telefónica para comunicar el problema. A pesar de ello, decidí hacerlo documentalmente a través de sus redes sociales habilitadas al efecto, no pudiendo alegar la misma que a través de dichas redes no da contestación a los usuarios, debido a que se puede comprobar fácilmente en la sección “Respuestas” de la red social “X” que la empresa diariamente contesta incidencias de los usuarios de su servicio, cosa que parece ser que hace con las incidencias de todos los usuarios excepto con las mías. Asimismo, reitero que, igualmente, la empresa reclamada de manera reiterada incumple los plazos legalmente establecidos para resolver las quejas que se interponen contra la misma ya que, a modo de ejemplo, hago referencia a una queja oficial que interpusé con nº [REDACTED] que fue presentada en fecha 28/04/2022 y a la que se me dio como respuesta el 03/10/2022, casi seis meses más tarde y después de varios correos electrónicos solicitando impulso de la misma, que se la remitían al departamento correspondiente a fin de que sea valorada convenientemente, y hasta el día de la fecha, es decir, casi tres años más tarde, no me consta que se haya emitido respuesta alguna. Es por ello por lo que entiendo que no se debe dejar el derecho del consumidor en manos de una supuesta buena fe de que la reclamada va a resolver su propio procedimiento interno de queja en el plazo legalmente establecido, y más teniendo en cuenta que el consumidor tiene un plazo de caducidad de dos años desde el conocimiento de los hechos para interponer posteriormente su queja oficialmente ante el órgano administrativo correspondiente, creándole una absoluta indefensión. A pesar de ello, y de haber hecho referencia a ese intento de comunicación infructuoso con la empresa en el hecho 4º de mi reclamación, adjunto al presente escrito de alegaciones una certificación de la empresa eGarante, con validez legal aceptada por los tribunales en la actualidad en nuestro país, a fin de acreditar dicho intento de comunicación. Por todo lo anteriormente expuesto. Solicita que, no especificándose en la ley vigente la forma concreta en que ha de intentarse la comunicación con la empresa reclamada, y observándose fácilmente a través de las redes sociales que la misma contesta a todas las incidencias de los usuarios excepto las mías, validándose tácitamente por tanto dicho medio de comunicación por la propia reclamada, se tenga por subsanado el defecto y por cumplimentado el requerimiento a fin de que no se ocasione ningún tipo de indefensión a

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

mi derecho como consumidor y usuario de sus servicios y se continúe la tramitación de la presente reclamación por el cauce legalmente establecido.

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 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 formulada por la parte reclamante por cuanto no queda acreditada la preceptiva reclamación previa del reclamante, no siendo las redes sociales un canal de presentación de reclamaciones conforme a la legislación vigente, adoleciendo, por tanto, la reclamación de un defecto de forma conforme al artículo 98 y siguientes del Real Decreto 2387/2044, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario y artículo 39 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de consumo.

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 de 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 a principio.

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