



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09783.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 14 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D [REDACTED] 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: La reclamante refiere que el pasado 29/08/2023, adquiere dos billetes para 4/11/2023 el tren medieval, entre las estaciones de Chamartín y Sigüenza. Dentro del oferta de la actividad que se publicó en la web oficial de Renfe, se especifica que esta actividad incluía una degustación de doncelitos y trufas artesanas. La reclamante refiere que debido a que tiene importantes alergias alimentarias, se puso en contacto con [REDACTED] para exponerles su problema y le contestaron con fecha 23/08/2023, que "estos productos son ofrecidos por el Ayuntamiento de Sigüenza. Por lo que te aconsejamos que consultes el día de tu viaje los alérgenos de dichos productos para verificar su intolerancia, ya que lamentamos comunicarte que desde [REDACTED] no tenemos posibilidad de adaptar estos alimentos que ofrece el citado ayuntamiento". La reclamante refiere que el Ayuntamiento de Singuenza le contestaron que estos productos "contienen gluten y alérgenos como el huevo ,frutos secos, etc, y no están exentos de contaminación cruzada, por lo tanto no los puede consumir si usted tiene problemas de alérgenos o intolerancias alimenticias".

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: " que se me abone la cantidad de 90 € (es decir, 45 € / por cada billete), al haberse producido un incumplimiento contractual por parte de [REDACTED]. No estoy de acuerdo con la respuesta que me dio [REDACTED], ya que, aunque los dulces los ofrecía el Ayuntamiento de Sigüenza, fueron repartidos dentro del tren, en concreto, durante el viaje de ida a Sigüenza, con el objeto de fomentar que los pasajeros comprasen esos dulces cuando llegásemos a nuestro destino. A pesar de que la normativa europea, obliga expresamente a que cualquier empresa que ofrezca una degustación de un producto está obligada a disponer de una carta de alérgenos para que lo solicite. Algo que, en este caso, [REDACTED] no cumplió. Por estos hechos, me sentí discriminada y [REDACTED] en ningún momento, me ofreció ninguna alternativa. Como he señalado anteriormente, mis alergias están grande, que, por el simple contacto, me

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

puede dar una reacción alérgica muy severa, que me puede conllevar mi muerte. Por ello, mi acompañante no probó ninguno de los dulces que se ofrecieron durante el trayecto en el tren (por miedo a que me pasara algo). Por todo ello, solicito una indemnización de daños y perjuicios por la cantidad 3.000 euros”.

En su escrito de 26 de diciembre de 2024 se refiere: Me resulta vergonzosa la mala fe con la que [REDACTED] está actuando conmigo, no solo en este procedimiento, sino en las múltiples reclamaciones que he tenido con esta empresa. En ningún momento, hemos podido llegar a un acuerdo amistoso, viéndome obligada a acudir a otras vías de resolución de conflictos. A pesar de demostrar a [REDACTED], mediante la documentación que aportó al presente procedimiento, que se ha producido incumplimiento contractual, al no ofrecerme a mí, ni a mi acompañante, la degustación que se publicita en las condiciones de contratación de la excursión que contraté, ni tampoco me ofrece una solución alternativa. Como demuestro por los informes médicos que aportó, el grado de alergias a alimentos que tengo es muy alto. En caso de que ingiera un alimento prohibido, aún en pequeñas cantidades, me supone la muerte, teniendo que acudir rápidamente a urgencias para que este hecho no se produzca. Me gustaría señalar que, en los últimos años, personas como yo hemos conseguido grandes avances, como son que los establecimientos que ofrecen alimentos al público tengan la obligación de ofrecer una carta de alérgenos y sepamos con seguridad si podemos o no comer un alimento. En este caso, [REDACTED] ha incumplido el Reglamento UE nº 1169/2011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor. Como se puede observar por las comunicaciones que dirijo a [REDACTED], en ningún momento, me explica el motivo por el que no disponen de carta de alérgenos, ni tampoco me ofrecen una solución alternativa al problema que les planteo. Produciéndome una situación de discriminación, por el simple motivo de tener alergias alimentarias. Solicitando la indemnización de daños y perjuicios, en los términos explicados en la presente reclamación. Por otro lado, en cuanto al precio total pagado por la actividad, no estoy conforme. A pesar de enviarles fotografías, hechas por mí, en el interior del propio tren, por el cual [REDACTED] debería haberme abonado la diferencia de 10 €. Sin embargo, me realizan una transferencia de 7,5 €. En cuanto a la diferencia (2,5 €), en ningún momento, me entregan esa cantidad. Posteriormente, tras presentar escrito a la OMIC, sobre este último extremo, [REDACTED] señala que han hecho abonos a mi tarjeta personal de débito por el importe de 10 €. Sin embargo, en esos movimientos, no se especifica el motivo de esa cantidad, ni si es un pago o un abono. Comprobando, detenidamente, esos movimientos en mi cuenta bancaria, los movimientos de 10 € que alude [REDACTED] se refieren a la ayuda del estado al transporte, consistente en el depósito de 10 €, correspondiente al año 2024, por el cual se devuelve al usuario esos 10 € si realiza en ese trimestre más de 16 viajes. Solicitando, por tanto, el abono de la diferencia no abonada de 2,5 €”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 21 de enero de 2025 refiere:” Nos ponemos en contacto con usted en referencia a la citación de Vista mediante alegaciones escritas, correspondiente a su Expediente 21 - ARBC - 09783.2/2024 y relacionada con la reclamación presentada por Dña. [REDACTED].

Sobre el motivo objeto de la reclamación, le informamos que el Tren Turístico Medieval se trata de un tren de turismo temático que Renfe, en colaboración con el Ayuntamiento Sigüenza, puso o en marcha a partir del 13 de abril de 2024, que circula entre Madrid y la ciudad medieval de Sigüenza. El tren tiene como objetivo la promoción de la localidad manchega y los servicios ferroviarios que presta [REDACTED].

Dentro de esa actividad temática, hay animación y degustaciones de dulces a bordo del tren (doncelitos artesanos, dulce típico seguntino, y trufas artesanas). Una vez llegado al destino, las guías oficiales conducen a los clientes por los lugares y monumentos más emblemáticos de la ciudad (Plaza Mayor, iglesias románicas, Casa del Doncel, Patio de Armas del Castillo y ciudad medieval).

Asimismo, presentando el billete del Tren Medieval en los restaurantes adheridos al programa, se



Comunidad de Madrid

obtiene un 10% de descuento en platos a la carta (a consultar condiciones de esta oferta en el propio establecimiento). Además, pueden participar en cuatro sorteos: una noche para dos personas en establecimientos hoteleros de Sigüenza incluyendo los billetes de tren, ruta de senderismo para dos personas acompañadas de guía profesional, botas artesanas de vino y lote de productos alimentarios de espelta. De igual modo, la visita a la Catedral con audio guía tiene un precio especial para los clientes del Tren Medieval.

En cuanto a los dulces que se ofrecen a bordo del tren, estos son ofrecidos por el Ayuntamiento de Sigüenza como promoción de esa localidad manchega. Tal y como fue informada la Sra. Torres antes del viaje por la Oficina de Turismo de Sigüenza, en los correos electrónicos intercambiados, los dulces que se iban a ofrecer a bordo del tren por el Ayuntamiento de Sigüenza NO eran aptos para celíacos.

Por tanto, una vez que la Sra. [REDACTED] era conocedora antes del viaje de esa circunstancia, ajena a [REDACTED] pudo ejercer las operaciones de anulación de los billetes, los cuales admiten esas operaciones hasta 24 horas antes de la hora de salida prevista para el tren, con una deducción del 15% sobre el precio del billete a devolver, en concepto de gastos de anulación. Superado ese periodo ya no será posible la anulación del billete.

En base a lo expuesto y teniendo en cuenta que por parte de la compañía se ha cumplido con todo el programa previsto para ese tren de turismo temático, entendemos que no se puede solicitar el abono íntegro de los billetes y además una indemnización de daños y perjuicios, por la circunstancia de que los dulces ofrecidos por el Ayuntamiento de Sigüenza a bordo del tren como promoción de esa localidad, no fueran aptos para celíacos.

No obstante lo expuesto, por nuestra parte hemos enviado copia de la reclamación de la Sra. [REDACTED] al Departamento que gestiona esos servicios Turísticos, para su conocimiento y valoración".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: "Por tanto, una vez que la Sra. [REDACTED] era conocedora antes del viaje de esa circunstancia, ajena a [REDACTED] pudo ejercer las operaciones de anulación de los billetes, los cuales admiten esas operaciones hasta 24 horas antes de la hora de salida prevista para el tren, con una deducción del 15% sobre el precio del billete a devolver, en concepto de gastos de anulación. Superado ese periodo ya no será posible la anulación del billete".

2º La reclamante solicita por e-mail (18/08/2023 y 30/08/2023) información sobre los ingredientes de los productos de degustación y la mercantil(31/08/2023) dice que dichos productos son del Ayuntamiento de Sigüenza y que ellos saben que no son para Celíacos pero desconocen el listado de ingredientes.

3º Reglamento UE nº 1169/2011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor.

4º El reclamante refiere: "Por otro lado, en cuanto al precio total pagado por la actividad, no estoy conforme. A pesar de enviarles fotografías, hechas por mí, en el interior del propio tren, por el cual [REDACTED] debería haberme abonado la diferencia de 10 €. Sin embargo, me realizan una transferencia de 7,5 €. En cuanto a la diferencia (2,5 €), en ningún momento, me entregan esa cantidad. Posteriormente, tras presentar escrito a la OMIC, sobre este último extremo, [REDACTED] señala que han hecho abonos a mi tarjeta personal de débito por el importe de 10 €. Sin embargo, en esos movimientos, no se especifica el motivo de esa cantidad, ni si es un pago o un abono".

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y quedando acreditado que la reclamante antes de iniciar la visita guiada, ya conocía que los productos que se ofertaban no eran aptos para su consumo, dado a su intolerancia alimentar, y a pesar de ello, continuo con el viaje.

Por ello SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, sin perjuicio de las acciones que la misma pueda interponer en materia de inspección del cumplimiento de la normativa europea referida a la información sobre alérgenos.



Comunidad de Madrid

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.

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 14 de febrero de 2014
[Redacted Signature] DEL COLEGIO [Redacted Signature]

Fdo.: M^a de las OLAS GARCIA RODRIGUEZ

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]