LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11298.3/2024

RECLAMANTE [redacted]

RECLAMADO: [redacted]

En Madrid, a 08 de abril 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: La reclamante refiere que el 25 de Abril compra en la web de [redacted] un billete de tren con origen Torrelavega y destino Madrid. Al realizar la compra, solicita la opción de pagar un coste adicional de 5 € para seleccionar asiento. La reclamante refiere que como pueden ver en la evidencia adjunta, el plano del tren que aparece en la web muestra que el coche 10, asiento 1D (asiento seleccionado durante la compra) corresponde con el primer vagón del tren y con un asiento de 2 plazas. Sin embargo, a la hora de viajar, el coche 10 resultó ser el último vagón y el asiento 1D se correspondía con una plaza de 4 asientos sin mesa. El 10 de Mayo presentá una reclamación a Renfe (evidencia adjunta), solicitando el reembolso del coste de selección de asiento por no cumplirse las condiciones de venta. [redacted] confirmó el acuse de recibo el 4 de Junio, indicando que de acuerdo con el Reglamento (UE) 2021/782, me proporcionarán una respuesta en un periodo de 3 meses desde la presentación de mi reclamación. Pasados los 3 meses y sin recibir ninguna respuesta a su reclamación, se pone en contacto con [redacted] vía email el 12 de Agosto, solicitando una respuesta a su reclamación, que sigue a día de hoy sin resolverse.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita:" Presento este arbitraje de consumo contra [redacted] por incumplir el artículo 28 de reclamaciones del Reglamento (UE) 2021/782 y solicito el reembolso del coste adicional de 5€ por selección de asiento".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 05 de diciembre 2024 refiere:"

En su escrito de 15 de enero refiere: "Sobre el motivo objeto de la reclamación, le informamos que el precio de un viaje en un tren de Servicios Comerciales [redacted] no varía en función del sentido de la marcha del tren, o por la disposición de la plaza reservada, sino por la oferta comercial con la que ha sido previamente adquirido el título de transporte. Es decir, todas las plazas del tren disponen de las mismas condiciones de confort y estándar de calidad, con independencia de su ubicación o disposición de la plaza (ventanilla, pasillo, etc.). Valga como ejemplo, que hay composiciones como la de los [redacted] en los que la distribución de plazas es de asientos repartidos equitativamente en ambos sentidos, y que no pueden ser cambiados de orientación, sin que por ello varíen su precio en función del sentido de la marcha o disposición.
En aquellas composiciones que disponen de plazas reversibles/orientables, se pueden dar circunstancias que pueden obligarnos a la sustitución del material habitual por alguna otra composición en reserva, que el tren circule en doble composición, o que la composición prevista

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

circule invertida, como en ese caso, lo que puede originar que varíen sensiblemente la distribución de las acomodaciones, sin que por ello queden mermados los estándares de calidad o de las prestaciones ofrecidas.
De esa circunstancia se avisa en la página Web de compra donde se adquirieron el billete Torrelavega-Madrid Localizador 8LLM4D, por lo que el comprador del billete fue informado, o cuando menos, tuvieron a su disposición la información concreta sobre que:
"La disposición de los asientos puede sufrir cambios debido a circunstancias imprevistas".
En cualquier caso, mencionar que por la selección de plaza o asiento para los trenes de Servicios Comerciales ([redacted], se ha de abonar 5,00 € por cada billete en las opciones BÁSICO y ELIGE, esta última, en cualquiera de las acomodaciones disponibles: La selección de plaza puede entenderse como una atención comercial de la compañía, pero no es un elemento vinculante del contrato, ya que como la propia compañía informa, está sujeto a las incidencias que puedan producirse.
No obstante, en aras de conciliar un acuerdo sobre esta cuestión, hemos resuelto la devolución correspondiente al complemento de selección de asiento valorado en 5,00€, por circular la composición del tren invertida y no coincidir la orientación de algunos asientos con la asignación indicada en el billete. Dicha devolución se realizará en la misma forma de pago del billete.
En virtud de lo expuesto, y teniendo en cuenta que ya se ha satisfecho la devolución solicitada por la parte reclamante, solicitamos que se tenga por presentado este escrito y previos los trámites oportunos, se curse el archivo del presente procedimiento.
Quedamos a su disposición para cualquier aclaración relacionada con esta reclamación, enviándole un cordial saludo".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:
1º La mercantil refiere en su escrito de fecha 15 de enero de 2025:"*No obstante, en aras de conciliar un acuerdo sobre esta cuestión, hemos resuelto la devolución correspondiente al complemento de selección de asiento valorado en 5,00 €, por circular la composición del tren invertida y no coincidir la orientación de algunos asientos con la asignación indicada en el billete. Dicha devolución se realizará en la misma forma de pago del billete".*
2º La reclamante solicita:"*Presento este arbitraje de consumo contra* [redacted] *por incumplir el artículo 28 de reclamaciones del Reglamento (UE) 2021/782 y solicito el reembolso del coste adicional de 5 € por selección de asiento*".

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se considera ESTIMADAS TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, siendo la mercantil la que se allana a sus pretensiones y refiere la devolución de los 5 € solicitados por la reclamante.

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

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

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

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.

[redacted]

[redacted]