



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12956.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de mayo de 2025 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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:

Compré un billete de [REDACTED] Interrail y debido a un error en el sistema informático no se me hizo entrega por ningún medio del billete de interrail, incluso tras haber hecho numerosas llamadas (las cuales están grabadas por [REDACTED], dar información contradictoria, haber asistido a numerosas oficinas y finalmente, sin permitirme disfrutar de mis vacaciones se me da la siguiente respuesta tras casi 3 meses mediante correo electrónico:

Estimado [REDACTED]

Hemos leído con atención su reclamación del pasado día 30 de julio de 2024 en la que expone sus problemas para obtener su pase Interrail.

Somos conscientes de que ha habido algunos desajustes, pequeñas incidencias en el sistema informático de venta que impedían el satisfactorio funcionamiento del servicio en una reducida cantidad de casos, entre los que se encuentra el suyo.

Por ello, le pedimos sinceramente disculpas.

Le informamos que las incidencias informáticas que impedían la formalización en este servicio ya se han solventado. En cualquier caso, desde este Centro de Atención Posventa sentimos los inconvenientes sucedidos, ajenos totalmente a nuestro deseo de ofrecer el mejor servicio posible.

Sobre el particular le informamos que, hemos comprobado en nuestros sistemas que, finalmente, su pase Interrail fue retirado en la estación.

Lamentamos no haber podido satisfacer su demanda y esperamos que en una próxima ocasión pueda usted comprobar las mejoras introducidas en la prestación.

Quedamos a su disposición y le enviamos un cordial saludo.

Motivo de la reclamación: PROBLEMAS PARA LA ADQUISICIÓN DE BILLETE O ABONO
Descripción de la reclamación e información adicional: El 19 de julio adquirí un pase de Interrail con la promoción verano joven y no recibí confirmación. [REDACTED] Contigo me ha dado información contradictoria sobre la entrega del pase. Necesito una solución urgente: envío del pase a mi domicilio (en 2 días), un pase digital o la posibilidad de recogerlo en una estación en Madrid entre el 29 y 31 de julio. Viajo el 4 de agosto y esto afecta mis planes. Mis datos: DNI [REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

localizador 48vxn9. Tlf. [REDACTED]. Nunca se ha enviado ni generado el billete.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

El reclamante mediante escrito del 10 de marzo de 2025 presenta alegaciones para el acto de audiencia, que se trasladan a la otra parte, en el siguiente sentido:

"Resumen de los hechos"

El día 19 de julio de 2024, adquirí un billete de tren a través del portal de compra facilitado por renfe para adquirir el pase Interrail de Verano Joven. No obstante, debido a una caída del sistema de [REDACTED] ese mismo día, no pude imprimir mi billete en la estación ni realizar el viaje previsto, al igual que no lo recibí mediante envío postal (el cual era el único método de entrega que [REDACTED] proporcionaba en el momento).

Sin embargo, [REDACTED] alega que su sistema indica que el billete fue impreso en una de sus estaciones, lo cual no es correcto y es consecuencia de las incidencias técnicas que sufrieron sus sistemas.

Adicionalmente, al intentar gestionar cualquier tipo de problema con el billete a través de los medios facilitados por [REDACTED] (portal web, aplicación o llamadas), me ha sido imposible obtener la factura o gestionar el billete desde la sección "Mis viajes" (adjunto capturas), ya que el sistema devuelve errores constantes como: · "Error G001: En estos momentos no se puede seguir con el proceso. Disculpe las molestias". · "En estos momentos no podemos atenderle. Por favor vuelva a intentarlo pasado unos minutos. Disculpe las molestias".

Este problema persiste aunque se intente en distintos días y momentos del día, demostrando que los fallos en el sistema de [REDACTED] no solo ocurrieron en la fecha del incidente, sino que continúan afectando la gestión de billetes y reclamaciones.

Además, el 19 de julio de 2024, ocurrió una caída global de sistemas causada por una actualización defectuosa del software de ciberseguridad de CrowdStrike (Más información en: https://es.wikipedia.org/wiki/Incidente_de_CrowdStrike_de_2024.

https://www.eldiario.es/tecnologia/fallado-windows-crowdstrike-provocado-caida-informatica-global_1_11535478.html), la cual afectó a múltiples servicios en todo el mundo, incluyendo aerolíneas, bancos y hospitales. Es posible que este incidente haya afectado también a los sistemas de [REDACTED] en esa fecha, contribuyendo a los fallos en la gestión de los billetes y la imposibilidad de acceder a ellos posteriormente.

*Pruebas y evidencias Para demostrar mi posición, aporto las siguientes pruebas: · Historial de pago que demuestra la compra del billete pero sin evidencia de uso. · Correos electrónicos intercambiados con [REDACTED], en los cuales ellos mismos reconocen que su sistema no estaba funcionando correctamente con mi billete. Sin embargo, en una contradicción evidente, también afirman que el billete fue impreso en una estación basándose en ese mismo 2 sistema defectuoso. Esto demuestra la falta de fiabilidad de su registro y refuerza mi reclamación **【Email 3.pdf】**. · Confirmación de problemas con la entrega del pase de Interrail, lo que refuerza la existencia de fallos en el sistema de [REDACTED] y demuestra que este no es un caso aislado **【Email 3.pdf】**. · Prueba de pago: Extracto bancario que confirma que el 19/07/2024 se realizó el pago de 213,00 € a "[REDACTED] VIRTUAL INTERNET", sin que se haya podido hacer uso del billete ni gestionar su reembolso **【pago (1).pdf】**. · Noticia sobre la caída global de sistemas el 19 de julio de 2024, que podría haber afectado los sistemas de [REDACTED], impidiendo la correcta gestión de los*



Comunidad de Madrid

billetes. (https://es.wikipedia.org/wiki/Incidente_de_CrowdStrike_de_2024.
https://www.eldiario.es/tecnologi_a/fallado-windows-crowdstrike-provocado-caida-informatica-global_1_11535478.html)

Asimismo, solicito formalmente a [REDACTED] que aporte las grabaciones de mis llamadas al servicio de atención al cliente durante la fecha del incidente, en las cuales sus propios agentes me confirmaron que el sistema no estaba funcionando con normalidad. Esto es crucial para corroborar que no pude imprimir mi billete ni viajar.

Refutación del argumento de [REDACTED] afirma que su sistema refleja que el billete fue impreso, sin embargo: · El fallo del sistema pudo haber registrado erróneamente el billete como impreso sin que realmente ocurriera. · En mis llamadas al servicio de atención al cliente, me confirmaron que el sistema no estaba operativo con normalidad, lo que refuerza la posibilidad de un error en sus registros. ·

[REDACTED] incurre en una contradicción: primero admite que su sistema presentaba errores con mi billete, pero luego usa ese mismo sistema para asegurar que imprimí el billete en una estación. Si el sistema estaba fallando, sus registros no pueden ser fiables. · Además, bien se sabe que los billetes de interrail comprados con la promoción de Verano Joven no son imprimibles en estación. Esto se puede verificar con las llamadas realizadas anteriormente o, si estuviera disponible, las preguntas frecuentes de la promoción de verano joven. ·

Renfe no ha aportado pruebas tangibles. No existe ninguna prueba verificable de que efectivamente retiré físicamente el billete en una máquina o ventanilla. · El hecho de que incluso después del incidente siga siendo imposible generar la factura o gestionar el billete en el portal de [REDACTED] refuerza que su sistema sigue presentando fallos graves. 4. Solicitud final Por lo expuesto anteriormente,

Solicito: · Que [REDACTED] aporte las grabaciones de las llamadas realizadas por mí en la fecha del incidente, donde se confirma la caída del sistema. · Que se reconozca que el fallo técnico de [REDACTED] impidió la impresión de mi billete y mi viaje. · Que se me conceda la devolución íntegra del importe pagado con su correspondiente indemnización por no haberme permitido viajar o, en su defecto, una compensación equivalente. Adjunto la documentación relevante y quedo a disposición para cualquier aclaración adicional"

La empresa reclamada NO presenta alegaciones para el acto de audiencia.

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** del reclamante debiendo la entidad reclamada proceder al reintegro de la cantidad total de 213,00 € correspondiente al importe del billete solicitado en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que adquiere un *pase interrail verano joven* en fecha 19 de julio de 2024 abonando a través de [REDACTED] Virtual el correspondiente importe (213,00€). Se adjunta justificante del pago realizado.

Señala que ese día se produce una caída del sistema, no pudiendo imprimir su billete en la estación, ni recibirlo mediante envío postal, impidiendo la realización del viaje previsto.

La empresa reconoce y comunica por escrito al usuario que ha habido algunos desajustes e incidencias en el sistema informático de venta que impedían el satisfactorio funcionamiento del servicio en una reducida cantidad de casos, admitiendo que entre ellos, se encontraba el del reclamante.



Comunidad de Madrid

No obstante afirma que *“finalmente, su pase Interrail fue retirado en la estación”* sin que haya acreditado por ningún medio este extremo.

No procede el abono de ninguna otra cuantía solicitada en concepto de indemnización o compensación, al no quedar acreditados otros daños o gastos asociados a la reclamación principal.

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.

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 21 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL