



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15710.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de julio 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:

PRIMERO.- Que en fecha 06/10/2024 realicé un trayecto en AVE de Málaga a Madrid que partía de la estación de Málaga María Zambrano a las 18:54 horas (tren 02193).

SEGUNDO.- Realicé la compra del billete a través de la web de [REDACTED] (ver documento nº 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 9A del coche 11, 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 1A-B-C-D y 2A-B-C-D, conforme al pantallazo que adjunto como documento nº 2.

TERCERO.- Que al llegar al vagón, y para mi sorpresa, me percaté de que el asiento 9A 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 DOCE 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.

CUARTO.- 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: [https://x.com/\[REDACTED\]](https://x.com/[REDACTED]) Asimismo, a pesar de disponer la reclamada de dichos perfiles en la red social "X" para la recepción de quejas e incidencias, interpusé la correspondiente reclamación formal que también tiene [REDACTED] habilitado en su web, la cual quedó registrada con el número PVSC.2024.188626. Tras haberse cumplido en exceso el plazo máximo de un mes que la ley otorga a la reclamada para la resolución de sus quejas sin haberlo hecho, reiteraré la misma mediante una nueva queja formal que quedó registrada con el número PVSC.2024.216048, la cual me ha sido respondida en el día de la fecha fuera del referido plazo y negándome cualquier tipo de indemnización.



Comunidad de Madrid

QUINTO.- Que una vez transcurridas 24 horas desde la fecha del viaje, 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, lo cual adjunto como documento nº 3).

SEXTO.- 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 Madrid, cosa que ya me ha ocurrido un mínimo de DOCE 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 correspondencia con ellos ni con lo anunciado.

SEPTIMO.- Que idéntica situación me ha ocurrido en varios trayectos que he realizado a lo largo de los últimos años, lo cual ha dado lugar a sucesivos laudos arbitrales estimatorios, lo que 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 resoluciones arbitrales no hayan hecho nada hasta el día de la fecha para solucionarlo. Por todo lo anteriormente expuesto,

SOLICITO 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 del asiento 9A del coche 11 del tren 02193 del día 06/10/2024 en su trayecto de Málaga a Madrid, 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 ES23.....

LA EMPRESA RECLAMADA mediante escrito de fecha 6 de marzo de 2025 presenta las siguientes alegaciones:

Sobre el motivo objeto de la reclamación, le informamos que el precio de un viaje en un tren de Servicios Comerciales de [REDACTED] (AVE, Alvia, etc.) 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 contrato 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 AVE Serie 100 (Alstom), en los que la distribución de plazas es de asientos repartidos equitativamente en ambos sentidos, como la gran mayoría de trenes internacionales, 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 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.



Comunidad de Madrid

De esa circunstancia se avisa en la página Web de compra donde se adquirió el billete Málaga-Madrid Localizador UKBR3YTZ, por lo que el comprador del billete fue informado, o cuando menos, tuvo a su disposición la información concreta sobre que:

“La disposición de los asientos puede sufrir cambios debido a circunstancias imprevistas”.

RECORTE AVISO PÁGINA WEB DURANTE LA SELECCIÓN DE PLAZA

De igual modo, mencionar que a diferencia de otras opciones comerciales (Básico o Elige Estándar y Confort) donde por la selección de asiento en los trenes de Servicios Comerciales (AVE, Alvia, Euromed e Intercity), se ha de abonar 5,00 € en cada billete, en el caso de los clientes que disponen de un Bono AVE, como en este caso, para viajar entre Madrid y Málaga, se permite la selección de asiento sin coste alguno para el viajero.

En base a lo expuesto, y teniendo en cuenta que por parte de la compañía se ha cumplido nuestro compromiso principal de traslado entre el origen y el destino del contrato de transporte sin demora alguna, que ha viajado en la misma clase reservada, y de que durante las operaciones de selección de plaza la propia compañía informa que tal disposición de la plaza está sujeta a las incidencias que puedan producirse, entendemos que no hay incumplimiento alguno de los compromisos contractuales del título de transporte por parte de [REDACTED]

Por lo expuesto, sentimos en esta ocasión no poder ofrecer una propuesta de mediación acorde con la solicitud planteada por el [REDACTED] del importe total del billete.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 13 de marzo de 2025 presenta las siguientes alegaciones:

Que en el día de la fecha, 13/03/2025, he recibido notificación de esa Junta Arbitral de Consumo por el que se me da traslado de las alegaciones de la empresa reclamada de fecha 06/03/2025, donde la empresa reclamada viene a manifestar su negativa a la indemnización y a alegar el cumplimiento de todas sus obligaciones.

En concreto, [REDACTED] intenta eludir su responsabilidad mencionando la incorporación de la cláusula cuyo tenor literal establece que “la disposición de los asientos puede sufrir cambios debido a circunstancias imprevistas”, cláusula que lleva vigente muchísimos años pero que no debería servir de excusa para que una empresa cumpla con los derechos de los consumidores y usuarios de su servicio. Esto es, que el hecho de que exista dicha cláusula no significa que ésta sea de facto respetuosa con los derechos de los mismos, teniendo en cuenta que la empresa reclamada podría adherirse a ella para justificar todos los incumplimientos que tenga con éstos.

Soy consumidor y usuario de la reclamada desde hace muchísimos años y decido comprar un bono de 551 euros de 10 trayectos a consumir en cuatro meses que creo que tiene un precio desorbitado en comparación con trayectos individuales de la propia compañía y, ahora, de los de su competencia, como para que ahora incumplan con sus obligaciones y aleguen una cláusula genérica de doce palabras para eludir su responsabilidad y continuar con sus incumplimientos.

Por todo lo anteriormente expuesto, SOLICITO que se tenga por presentado este escrito y por cumplimentado el requerimiento efectuado en el día de la fecha, manifestando mi absoluta disconformidad con las excusas vertidas por la reclamada en su escrito de fecha

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

06/03/2025, y que por tanto se continúe con la tramitación de la presente reclamación por los trámites correspondientes hasta el dictamen del correspondiente laudo arbitral.

El Órgano 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.

Ni la parte reclamante ni la parte reclamada presentan nuevas alegaciones para el acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

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 del reclamante, no procediendo la devolución del importe solicitado por el trayecto realizado- objeto de controversia- que cuantifica en 55,10 euros, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que en fecha 06/10/2024 realizó un trayecto en AVE de Málaga a Madrid que partía de la estación de Málaga María Zambrano a las 18:54 horas (tren 02193). Realizó la compra del billete a través de la web de [REDACTED], utilizando la opción de "selección de asiento" que la propia web habilita. Expone que eligió el asiento 9A del coche 11, asiento que se encontraba en un extremo del vagón situado en el extremo contrario a los correspondientes a los asientos de la tarifa mesa, pero al subir al vagón comprueba que *el asiento 9A* corresponde a la tarifa mesa y se trata de un asiento en dirección contraria a la de la marcha por lo que interpuso dos reclamaciones formales en el lugar habilitado para ello, a través de la web de [REDACTED] y que esta misma situación le ha ocurrido en varios trayectos a lo largo de los últimos años.

Para esta reclamación concreta la empresa reclamada expone que en aquellas composiciones de trenes 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 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"*.

El cliente utiliza el servicio comercial Bono AVE, en el que la selección de asiento no tiene conste alguno.

No queda acreditado que durante el trayecto el reclamante hubiera puesto en conocimiento del personal del servicio a bordo la posibilidad de cambiar su asiento, conforme a su selección original (no ir en contra de la marcha).

La empresa adjunta en un pantallazo de la página web, la información que aparece a la hora de hacer la selección de plaza, en ella se indica que la orientación de los asientos puede variar y estar sujeta a *modificación por circunstancias imprevistas que se puedan producir*.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

El reclamante en su exposición de los hechos reconoce que es conocedor de esta circunstancia (*cláusula*) por lo tanto el hecho del cambio de configuración del asiento según el sentido de la marcha, no puede considerarse un incumplimiento del contrato al estar el usuario debidamente informado.

Con respecto a la manifestación del reclamante mostrando su disconformidad con la existencia de dicha cláusula informativa y por la que solicita su eliminación, este órgano arbitral no puede entrar a conocer sobre esta petición concreta, por tratarse de una materia que escapa a la libre disposición de las partes.

En otro orden de cosas, el reclamante manifiesta que esta situación se ha repetido en varias ocasiones y que se han dictado laudos estimatorios. Verificada la existencia de diferentes resoluciones (laudos), se comprueba que también se han dictado laudos en sentido desestimatorio.

En este asunto en concreto, la empresa reclamada Sí acredita haber informado previamente de la posibilidad de reordenación de los asientos y el reclamante conoce esta eventualidad por lo que no hay fundamento probatorio suficiente que avale un pretendido incumplimiento contractual que sirva de base para la devolución del importe del trayecto realizado.

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.

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.