

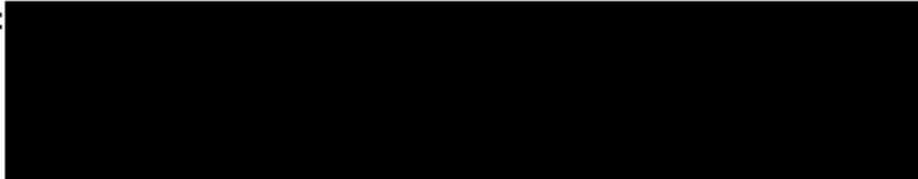


Comunidad de Madrid

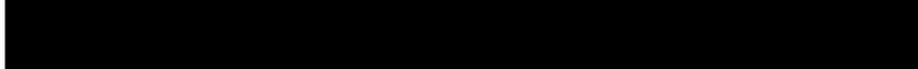
LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15923.6/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 11 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL 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: que, según alega el reclamante, Hice una compra de dos billetes de tren en [REDACTED] ayer a las 13:44. Hoy llamé dos veces entre las 11:00 y 11:20 para cancelar el billete y obtener un 100% de reembolso del valor pagado, pero en ambas llamadas me han dicho que no pueden ofrecerme un reembolso total. También me han dicho que si quiero un reembolso total debo poner una denuncia. Les comenté por telefono que la ley europea del consumidor me permite un reembolso total dentro de las 24 horas, pero ellos me contestaron que las leyes de [REDACTED] son diferentes. Solicita el reembolso del 100% del valor pagado y una indemnización por mismo valor del reembolso total, por el tiempo perdido en este proceso de reclamación. Cuantía reclamada 161,50 €.

La parte reclamada alega que informamos que, de forma general, todo billete de [REDACTED] podrá ser anulado dentro del periodo de validez del mismo, conforme a las disposiciones y plazos establecidos para cada canal de venta, y con la necesaria anticipación para poder llevar a cabo los procedimientos correspondientes en el sistema de venta, salvo que exista alguna limitación por las condiciones de la Tarifa Especial a la que esté sujeto el título de transporte. Conscientes de la posibilidad de errores involuntarios en los procesos de compra a través de la página web de [REDACTED] el sistema de venta de la Web de [REDACTED] dispone de un periodo de tiempo de cortesía de 2 horas siguientes a la compra (con un mínimo de 15 minutos antes de la salida del tren del origen del billete), que como una deferencia comercial, permite al cliente anular los billetes sin gastos con independencia de la modalidad adquirida, siempre y cuando esa única operación de anulación, lo sea por la totalidad de los billetes de esa compra. Una vez pasado el citado periodo de tiempo de cortesía de 2 horas siguientes a la compra a través de la página web, los cambios y

Comunidad de Madrid

anulaciones deberán sujetarse a lo que, expresamente, recojan las condiciones de la opción elegida durante la compra. En este caso concreto, la opción comercial elegida durante la compra a través de la página Web de ██████ de los 2 billetes Oviedo-Madrid, fue la de opción ELIGE, que dispone de la posibilidad de anulación hasta 15 minutos antes de la salida del tren, con el coste del 30% del valor del billete. La compra fue efectuada el 16/11/2023 a las 13:44 horas y la petición de anulación se registró al día siguiente, es decir el 17/11/2024. Conforme a lo citado anteriormente, en la tramitación de la reclamación realizada por el Centro de Atención Posventa, se gestionó la devolución del 70% de los billetes Oviedo-Madrid, mediante 2 ingresos de 56,52€ a la misma tarjeta bancaria de compra. Se adjunta informe de la aplicación financiera: Ejemplo del cuadro de información que aparece en la página de compra, al seleccionar la opción ELIGE: No obstante, les facilitamos información sobre los plazos para realizar operaciones de cambios y anulaciones, según el canal de venta utilizado (formas de pago que no sean metálico): Durante la compra de sus billetes, son los propios clientes los que tienen la opción de contratar la opción comercial que estimen oportuna, para que ante cualquier circunstancia personal e imprevista que les pueda surgir, les faculte el poder efectuar el cambio o la cancelación de sus billetes con la penalización correspondiente, si la hubiera, como en este caso. En el caso de los contratos relativos a los servicios de transporte de viajeros, claramente personalizados para el uso de un servicio con fechas específicas, no es posible desistir unilateralmente del contrato, a pesar de que el motivo de la no utilización de los mismos, fuera totalmente fortuito y no provocado por la misma contratante. Antes de formalizar la compra a través de la web de ██████ donde se adquirieron los billetes Oviedo-Madrid, se solicita al cliente la lectura y aceptación de las Condiciones Generales de Viajeros, las Condiciones Generales de la Venta y la Política de Privacidad disponibles en la Información Legal. No es posible formalizar la compra si no se marca previamente la casilla de lectura y aceptación. Una vez aceptada la compra se formaliza un contrato de transporte aceptado voluntariamente por las partes. En ningún momento el Sr ██████ ha acreditado que en sus contratos de transporte figuren como posibilidad, la de que se puedan anular los billetes con la antelación que fuere obteniendo el reintegro total de los billetes, por lo que entendemos que no puede imponernos a la otra parte del contrato, tal obligación. Una vez finalizada la compra, el sistema de venta envía un correo electrónico de forma automática a la dirección de correo electrónico que facilita el propio cliente, en este caso a ██████ con la confirmación de la compra realizada y los billetes electrónicos en formato PDF. Es por ello, que una vez comprobados los billetes PDF, o los datos de ese correo electrónico, el cliente también disponía del mencionado plazo de cortesía de 2 horas siguientes a la operación de compra, para poder anular los billetes sin gastos a través de la misma página Web de compra. De igual modo, señalar lo que se refiere sobre el Contrato de transporte, en la normativa legal Internacional Reglamento del Parlamento Europeo (EU) 2021/782 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril, que, entre otras cuestiones, refieren lo siguiente: CAPÍTULO II - CONTRATO DE TRANSPORTE, INFORMACIÓN Y BILLETES Artículo 4 - Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente capítulo, la celebración y ejecución de un contrato de transporte y el suministro de información y billetes se regirán por las disposiciones de los títulos II y III del anexo I. ANEXO I - TÍTULO II - CONCLUSIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE Artículo 7 - Título de transporte 3. El viajero deberá asegurarse, cuando reciba el título de transporte, de que este ha sido cumplimentado siguiendo sus indicaciones. Por todo lo expuesto, sentimos en esta ocasión no poder realizar una propuesta de mediación acorde con la solicitud de abono planteada por el Sr. ██████

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.



Comunidad de Madrid

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo sido informado previamente el reclamante de las disposiciones y plazos establecidos para cada canal de venta de las condiciones para la anulación de la compra de billetes, disponiendo el sistema de venta de la Web de [REDACTED] de un periodo de tiempo de cortesía de 2 horas siguientes a la compra (con un mínimo de 15 minutos antes de la salida del tren del origen del billete), que como una deferencia comercial, permite al cliente anular los billetes sin gastos con independencia de la modalidad adquirida, siempre y cuando esa única operación de anulación, lo sea por la totalidad de los billetes de esa compra, una vez pasado el citado periodo de tiempo de cortesía de 2 horas siguientes a la compra a través de la página web, los cambios y anulaciones deberán sujetarse a lo que, expresamente, recojan las condiciones de la opción elegida durante la compra.

Visto que en este caso concreto la opción comercial elegida durante la compra a través de la página Web de [REDACTED] de los 2 billetes Oviedo-Madrid, la posibilidad de anulación era hasta 15 minutos antes de la salida del tren, con el coste del 30% del valor del billete, la compra fue efectuada el 16/11/2023 a las 13:44 horas y la petición de anulación se registró al día siguiente, es decir el 17/11/2024, la tramitación de la reclamación realizada por el Centro de Atención Posventa, se gestionó la devolución del 70% de los billetes Oviedo-Madrid, mediante 2 ingresos de 56,52€ a la misma tarjeta bancaria de compra, solicitándose al cliente la lectura y aceptación de las Condiciones Generales de Viajeros, las Condiciones Generales de la Venta y la Política de Privacidad disponibles en la Información Legal, fue correcto.

No habiendo, asimismo, acreditado la parte reclamante que en sus contratos de transporte figuren como posibilidad la de que se puedan anular los billetes con la antelación que fuere obteniendo el reintegro total de los billetes, por lo que entendemos que **la empresa reclamada ha cumplido con su obligación**, no habiendo el reclamante realizado la anulación de los billetes sin gastos dentro del plazo de cortesía de 2 horas siguientes a la operación de compra a través de la misma página Web de compra, **procediendo únicamente el reintegro del 70% de los billetes**, debiendo el reclamante asumir el coste del 30% del valor del billete

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.



Comunidad de Madrid

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, 11 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo [Redacted]

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]