



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17034.8/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 25 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, en fecha 10/12/2023 he realizado un trayecto en [REDACTED] de Málaga a Madrid que partía de la estación de Málaga María Zambrano a las 18:58 horas (tren 02193). Realicé la compra del billete a través de la web de [REDACTED] (ver doc. 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 9D del coche 8, 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. Que al llegar al vagón, y para mi sorpresa, me percaté de que el asiento 9D 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 seis 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. 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. Que una vez transcurridas 24 horas 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 (ver documento nº 3). 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, no pudiendo conciliar el sueño esa noche por los mareos causados, cosa que ya me ha ocurrido un mínimo de seis 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. Que idéntica situación me ocurrió en varios



## Comunidad de Madrid

trayectos que realicé en el año 2019, motivo por el cual el día 27/01/2019 interpusé hoja de reclamaciones en similares términos a la actual a la actual (JAC- 510/2019/05963), dictándose resolución de fecha 08/10/2019 a mi favor (véase documento nº 4 adjuntado), lo cual 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 laudos arbitrales no hayan hecho nada hasta el día de la fecha para solucionarlo, ya que, para mayor abundamiento, es la sexta vez que me ha ocurrido este año. Que actualmente, como viajero frecuente del servicio de larga distancia, tengo hasta seis reclamaciones abiertas contra la empresa Renfe por su deficiente servicio a pesar de haber pagado una cuantía considerablemente elevada de dinero como para, como mínimo, recibir un trato acorde a lo contratado. Dichas reclamaciones llevan los siguientes números de solicitud: 55/864803.9 /23; 65/142449.9/23; 65/178633.9/23; 75/716959.9/23; 75/765022.9/23 y 85/180886.9/23. Solicita 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 de asiento del coche 8 del tren 02193 del día 10/12/2023 en su trayecto de Málaga a Madrid y que la misma me sea ingresada en mi cuenta bancaria con IBAN ES [REDACTED]. Cuantía reclamada 55,10 €.

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.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no habiendo acreditado la reclamante que los problemas de salud alegados sean consecuencia de la situación del asiento elegido pero habiendo realizado el servicio contratado, y no habiendo aportado la empresa reclamada alegaciones contradiciendo la afirmación del cambio del asiento reservado por el reclamante ni las condiciones generales y particulares que rige el contrato, se acuerda que **la empresa reclamada indemnice a la reclamante**, por los trastornos derivados del cambio de asiento, con el 50% del coste del billete (55,10 euros), total **27,55 euros**, que deberá ingresar en la cuenta bancaria informada por el reclamante, IBAN ES [REDACTED].

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.



## Comunidad de Madrid

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.