

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03376.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de diciembre de 2018, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación para la Protección de Datos Personales de los Consumidores de la Comunidad de Madrid (CONSUDATO), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de la Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español (COPYME), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia por escrito, considerando la reclamación y alegaciones de las partes que puede resumirse en los siguientes puntos:

- a) El 15-9-2017, el reclamante contrató en la agencia reclamada un vuelo Madrid-Bolivia-Madrid, para los días 29-9-2017 y 13-12-2017, con la compañía American Airlines. El importe total abonado por estos vuelos fue de 710 €. El ticket expedido para estos vuelos señala expresamente: "equipaje permitido: dos maletas de 23 kg y de mano 8 kg".
- b) Según la reclamación, antes de comprar los billetes, preguntó si podía "llevar equipaje extra", y se le informa según su relato que tiene "derecho a dos maletas de 23 kilos y una de mano, pero que si quiero llevar 3 ó 4 ó 5 maletas extra puedo llevar, con el recargo de 150 euros por maleta". Con esta aclaración, acepta comprar el billete, porque tenía previsto llevar 5 maletas.
- c) Según las "Baggage fees" de American Airlines (www.aa.com) cabe la posibilidad de contratar la facturación adicional de una 3ª y 4ª maletas adicionales, abonando 200 US dólares adicionales por cada una de ellas. Sin embargo, el ticket expedido no contiene tarifas adicionales para las maletas 3ª ni 4ª. No cabe la posibilidad de facturar una 5ª maleta por pasajero.

- d) Personado en el aeropuerto el día 29-9-2017, el reclamante no pudo embarcar, por llevar consigo las 5 maletas mencionadas, cuando el ticket expedido sólo prevé el equipaje ordinario (2 maletas y bolsa de mano). Tras contactar con la Agencia para tratar de obtener un vuelo con otra compañía, el reclamante finalmente perdió el vuelo.
- e) El 2-10-2017 el reclamante compró nuevos tickets para el vuelo Madrid-Bolivia-Madrid, a realizar los días 2-10-2017 y 28-11-2017, por un importe total de 1.305,91 US dólares, con la compañía Boliviana de Aviación. No figura en el ticket que el reclamante contratara el transporte de maletas extra.
- f) Según consta en la página web de Boliviana (www.boa.bo), el pasajero puede llevar dos maletas de hasta 23 kg y bolsa de mano. Se prevé la posibilidad de facturar una 3ª y una 4ª maleta, con un coste adicional de 100 y 150 US dólares adicionales respectivamente. Pero no cabe la posibilidad de facturar una 5ª maleta.
- g) La Agencia reclamada admite que el cliente preguntó sobre la facturación de equipaje adicional, y que le transmitió la información facilitada por la mayorista de viajes, en sentido afirmativo siempre que se abonasen los sobrecostes adicionales. Sin embargo, la factura expedida el 15-9-2017 no recoge los costes adicionales por maletas extra, y sí figura el régimen general de equipaje que puede ser facturado (2 maletas y bolsa de mano).

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, tras lo cual y, previa deliberación, 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**:

1. Dar por terminado el presente procedimiento.
2. Desestimar la reclamación formulada por el [REDACTED] por las siguientes razones: (1) Los términos de la conversación previa a la contratación de los vuelos el 15-9-2017 es imprecisa, aún cuando el reclamante manifestó su deseo de transportar 5 maletas y la Agencia le informó del coste adicional. (2) Sea de ello lo que fuere, lo cierto es que las reservas contratadas y abonadas ni prevén la facturación de equipaje extra ni reflejan los costes adicionales que ello hubiera supuesto; por el contrario, el ticket abonado expresa con claridad el régimen general común a todos los viajeros (que puede llevar dos maletas y equipaje de mano).

Este 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del

Estado, podrá solicitar a los árbitros, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 10 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

[Redacted signature]