

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06064.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 17 de mayo 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 Energía, Turismo y Agenda Digital (MINETAD).

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid (AUSCOMA), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

- a) Las partes firmaron el 28-julio-2017 un contrato de viaje combinado a Japón y Maldivas, a realizar entre 18-septiembre y 5-octubre 2017.
- b) Así mismo, en la misma fecha, siguiendo la sugerencia de la Agencia, el reclamante suscribió un contrato de seguro con la entidad [REDACTED], cuyas condiciones generales figuran en el expediente.
- c) El grueso del viaje contratado se realizó conforme a lo previsto, salvo el último día del viaje (4-octubre). Debido al accidente de un hidroavión, los reclamantes no pudieron abandonar el resort donde estaban alojados en Maldivas (Vakarufalhi Island), para desplazarse hasta el aeropuerto internacional de Male, con lo cual perdieron su vuelo de vuelta a Madrid (EY 279) vía Abu Dabhi.
- d) Como consecuencia de lo anterior, los reclamantes pasaron la noche del 4 en dicho resort, sin coste alguno según el establecimiento, aunque en condiciones de peor calidad a las contratadas para su estancia según los reclamantes.
- e) La agencia reclamada gestionó la modificación de los tickets de avión de vuelta a España para los reclamantes, cargándoles el exceso de importe de los

mismos (756,00 €), tras consultar con [REDACTED] e indicarle ésta, según ha declarado, que la póliza de seguro suscrita no cubría el percance sufrido.

- f) No obstante, la agencia se mostró dispuesta a asumir (mail de 17-octubre-2017), como gesto de buena voluntad debido a lo extraordinario del suceso y para garantizar su reputación en el sector, la mitad del cargo extra realizado (es decir, 378,00 €). Los reclamantes rechazaron este ofrecimiento (escrito de 2-noviembre-2018) y reclaman la devolución del importe íntegro de los vuelos de regreso a España.
- g) El Colegio Arbitral se reunió el jueves, 17 de mayo de 2018, asistiendo al acto el reclamante, [REDACTED] en representación de [REDACTED]

Las partes reiteraron sus respectivas posiciones, en línea con los documentos aportados por los mismos que obran en el expediente.

No constando en el expediente la fecha en que fueron expedidos los vuelos de ida y vuelta del viaje contratado, se solicita al representante de [REDACTED] [REDACTED] quien se compromete a remitirlos en breve.

El Colegio Arbitral estimó relevante dicha fecha para poder discernir si sería posible que el [REDACTED] reclamara a [REDACTED] el exceso de importe del vuelo de vuelta a España (al amparo de la cláusula Tercera.1, último párrafo) de las Condiciones Generales de la Póliza CAP-035-Especial ERM 2 suscrita con dicha aseguradora. Ello es así, porque tanto el contrato de viaje combinado, como el de seguro, fueron celebrados el día 28 de julio de 2017, y que dicha cláusula Tercera.1, último párrafo, establece que, "en el caso de billetes de avión los gastos de cancelación sólo estarán cubiertos en el supuesto de que el seguro se haya contratado como muy tarde en el momento de la emisión del billete".

No obstante, como la reclamación al seguro podría resultar infructuosa si la instancia competente estimase aplicable alguna causa de exclusión de responsabilidad por siniestro (singularmente, la de la cláusula Quinta.A.10. de las Condiciones Generales), se preguntó a la parte reclamante si estaría dispuesta a aceptar la oferta de [REDACTED] de correr con la mitad del exceso de importe de los tickets. El [REDACTED] rechazó dicha posibilidad y mantuvo que la empresa debería abonarle el total del importe reclamado.

- h) Conforme a lo anterior, el 17 de mayo de 2018 el Colegio Arbitral resolvió suspender la emisión de laudo, acordando la práctica de prueba consistente en que la parte reclamada aportase los justificantes de la fecha en que se contrataron los tickets de avión del viaje combinado, en especial, del viaje de vuelta a Madrid.
- i) Con fecha 21 de mayo de 2018, [REDACTED] remitió toda la documentación referida al viaje y vuelos, consistente en:
- Contrato suscrito por [REDACTED] y [REDACTED] con [REDACTED] el 28 de julio de 2017, y Condiciones Generales Póliza

- CAP-035. Especial ERM 2. (Expediente/Ref. 19786).
- [REDACTED] Póliza CAP-035. Especial ERM 2. Condiciones generales.
- [REDACTED] Póliza CAP-017. Especial ERM 1. Condiciones generales.
- Reservas de vuelos del viaje combinado, confirmadas con fecha 28 de julio de 2017.
- Contrato de viaje combinado, firmado el 28 de julio de 2017.
- Mail de 27 de septiembre de 2018 a [REDACTED] comunicando accidente aéreo.

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. Estimar parcialmente la reclamación formulada por el [REDACTED] de modo que [REDACTED] le devuelva la mitad (378,00 €) del cargo extra realizado como consecuencia de la expedición de nuevos billetes de avión para la vuelta a España, al ser ésta la solución más equitativa por las razones siguientes:
 - La agencia ya se mostró dispuesta a esta solución en atención a las circunstancias del caso, a pesar de no estar obligada a ello, y como gesto de deferencia hacia sus clientes.
 - La póliza de seguro contratada con [REDACTED] (Póliza CAP-035. Especial ERM 2) no incluye el caso acaecido a los reclamantes entre los supuestos enumerados e su cláusula Tercera (gastos de anulación), si bien fue suscrita de modo simultáneo a la del contrato de viaje combinado. Adicionalmente, la cláusula Quinta, epígrafe 10, excluye expresamente "los gastos de operadores turísticos, líneas aéreas o de cualquier sociedad o persona que se declare insolvente o incapaz de cumplir con alguna de las obligaciones contractuales con el Asegurado ...", supuesto éste en el que se enmarca la situación padecida por los reclamantes que les hicieron perder el vuelo previsto inicialmente para su regreso a España.
 - La suscripción de dicho seguro se realizó a sugerencia de [REDACTED] a pesar de las dudas al respecto que, al parecer, manifestaron los reclamantes.
 - Al no existir base contractual para exigir el reembolso del coste extra del vuelo de vuelta ni a [REDACTED] la acción de resarcimiento debería realizarse frente al operador local de Maldivas, lo cual supondría un coste desproporcionado para los reclamantes.

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, 23 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

