

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07035.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 18 de junio de 2019, 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de la CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL, 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:

1. El 18-7-2018, la [REDACTED] en representación del [REDACTED] y 2 personas más residentes en otra Comunidad Autónoma, suscribió un contrato de viaje combinado con la mayorista [REDACTED] para cuatro personas, para realizar un viaje a Japón entre el 7 y el 22 de agosto de 2018, a través de la agencia [REDACTED].
2. El importe de los servicios facturados por [REDACTED] al [REDACTED] ascendió a 5.864,00 euros, importe total del viaje combinado contratado correspondiente a los dos reclamantes (factura de 18-9-2018).
3. Los reclamantes han presentado cada uno de ellos dos solicitudes de arbitraje contra [REDACTED] (por importe de 2.000,00 euros cada una, precisando en ambas solicitudes, "1.000 por cada uno de nosotros"); y contra [REDACTED] por importe de 5.864,00 euros cada una de ellas ("la cantidad total pagada por nuestro viaje a Japón por no ofrecer los servicios prestados"). En total, el total de las cuatro reclamaciones asciende a 15.728,00 euros, si bien debe entenderse que son redundantes entre sí.

4. Los reclamantes han aportado al expediente las condiciones contractuales generales del viaje combinado suscrito con [REDACTED] el 18-7-2018, indicando destino (Japón) y periodo (7 a 22-8-2018), pero no el detalle del contrato (condiciones particulares) relativo a destino, medio de transporte, y alojamiento.
5. Uno de los reclamados ([REDACTED]), en su escrito de contestación de 2-4-2019, sí acompaña un folleto ("Japón. Geishas y Samurais. 16 días") en el que se detallan de forma global el itinerario del viaje y alojamientos contratados.
6. Conforme al escrito de reclamación de 12-9-2018, las principales incidencias del viaje que sustentan la petición de devolución son las siguientes:
 - a) En Osaka, el [REDACTED] no sirve desayuno buffet, como indica el folleto "Geishas y Samurais". Según las fotos que aparecen en la página web del establecimiento [REDACTED] el tipo de desayuno ofrecido no es buffet, sino de tipo continental, cuyo precio es 800 yenes (6,5 euros, aproximadamente).
 - b) En Takayama, el [REDACTED] no preparó una bolsa de desayuno sustitutoria, dado que tuvieron que salir del hotel a las 06:15 para realizar las actividades previstas del día. Según la página web del establecimiento [REDACTED] este hotel sí sirve desayunos "western & japanese buffet style", indicando que las horas de servicio son entre 07:00 y 09:00.
 - c) Mala información sobre la visita a Shirakawago con [REDACTED] que pudo ser corregida por los reclamantes obteniendo la información correcta directamente en la página [REDACTED]
 - d) No se garantizó una habitación para no fumadores en Takayama, a pesar de haberlo solicitado expresamente. Según la página web del Hotel, el establecimiento cuenta con diversos tipos de habitación tanto para fumadores, como para no fumadores.
 - e) La Agencia recomendó por mail el taxi para desplazarse desde la estación de Narita hasta el [REDACTED] cuando la propia página web del establecimiento indica la existencia de "Free shuttle bus for the exclusive use of [REDACTED] customers" [REDACTED]. Los reclamantes conocieron anticipadamente estos servicios gratuitos por sus propios medios, que fueron los utilizados.
 - f) El incremento del precio (50 euros por pareja) al cambiar del hotel [REDACTED] por el [REDACTED] está injustificado, dada la "mínima diferencia" entre los mismos.
 - g) La excursión Takayama-Hakone recomendada es muy difícil de realizar en una jornada, por los numerosos desplazamientos que comporta.

Ha comparecido a la vista el representante de [REDACTED] quien reitera que prácticamente todos los servicios contratados fueron proporcionados a los reclamantes, con la excepción del tipo de desayuno de Osaka, por lo que muestra su conformidad con que se les reintegre a los reclamantes un importe compensatorio limitado de la reclamación (10%).

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 [REDACTED] y [REDACTED] en el sentido de que le sea reintegrado por la agencia de [REDACTED] un importe fijado a tanto alzado de 200,00 €, como contrapartida por servicios abonados y no disfrutados (tipo de desayuno buffet en Osaka), y por información incompleta facilitada (visita a Shirakawago; servicio shuttle Hotel Narita) que supuso incidencias resueltas sobre la marcha por los propios reclamantes sin repercusión patrimonial; con cargo al importe pagado por los reclamantes en su momento a dicha agencia (factura de 18-9-2018) y sin perjuicio de la responsabilidad solidaria de mayorista y minorista, que prevé el artículo 161 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
3. Desestimar el resto de la reclamación por cuanto el resto de actividades contratadas fueron efectivamente proporcionadas a los reclamantes, salvo aquellas no disfrutadas voluntariamente por exigencias de su horario personal no coincidente con el del Hotel (desayuno en Takayama); por no constar que se intentara in situ un cambio de habitación (habitación para no fumadores en Takayama); haber sido aceptadas previamente y no desistidas en plazo (cambio de hotel en Tokyo); o suponer dificultades de realización inherentes al tipo de viaje contratado (excursión Takayama-Hakone).

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.

Previa 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, 18 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]