

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 03685.1.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, en representación de la ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representación de la Unidn de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa, (UNIPYME), debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicio la Audiencia por escrito con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en: e El 4 abril 2022, la reclamante presento solicitud de arbitraje relativo a tres cargos por exceso de equipaje, derivados de los vuelos realizados por tres personas a Guayaquil el 9 diciembre 2021, por un importe total de 450 euros. e En las reservas de vuelos aportadas al expediente, figura que se trata de tarifa Clase M y que el numero de piezas de equipaje permitido es dos. e Segun su relato, cabe deducir que la reclamante interpreta que las dos piezas permitidas son las que van en bodega, al margen del equipaje de mano (es decir, tres piezas).

e La pagina web de Iberia senala que las piezas de equipaje incluidas en el precio del viaje, varian en funcion de la clase adquirida. Asi, la clase Turista incluye 2 bultos (1 pieza de equipaje de mano y 1 pieza de bodega); la clase Turista Premium Optima, el mismo numero de piezas que la anterior; en tanto que las clases Turista Premium Optima Flex o Flexible, incluyen 3 piezas (1 equipaje de mano y 2 piezas en bodega). Por su parte, la clase Business Optima, incluye 2 piezas de equipaje de mano, y 1 pieza en bodega; en tanto

e La pagina web de Iberia senala que las piezas de equipaje incluidas en el precio del viaje, varian en funcion de la clase adquirida. Asi, la clase Turista incluye 2 bultos (1 pieza de equipaje de mano y 1 pieza de bodega); la clase Turista Premium Optima, el mismo numero de piezas que la anterior; en tanto que las clases Turista Premium Optima Flex o Flexible, incluyen 3 piezas (1 equipaje de mano y 2 piezas en bodega). Por su parte, la clase Business Optima, incluye 2 piezas de equipaje de mano, y 1 pieza en bodega; en tanto

Comunidad de Madrid

que la clase Business Flexible, incluye 2 piezas de equipaje de mano y 2 piezas en bodega. El 4 noviembre 2022, la reclamada remitió escrito de alegaciones en el que indica que, "en las condiciones de tarifa ... se indica que tienen incluidas dos maletas"; que ##### "nos indica que ha sido la compañía ##### la que ha cambiado las condiciones de esa tarifa y ha rebajado a una maleta"; y que "los clientes tienen razón en sus pretensiones pero que la reclamación debe ir dirigida a ##### etc.". El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, tras lo cual y, previa deliberación, se pronuncia 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: e Dar por terminado el presente procedimiento.

e Estimar la pretensión de la reclamante de que le sean abonados por ##### los 450 euros pagados por el exceso de equipaje, pues la reclamada ha admitido que la reclamante tiene razón en su pretensión, lo que implica que la agencia no actuó con la diligencia debida a la hora de informar correctamente al cliente del equipaje incluido en el ticket adquirido con su intermediación, ni del cambio de condiciones de la tarifa reduciendo el equipaje. 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 Unico, 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 el; 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.

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.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley11/2011.Y para que consie, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha senalados al principio.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley11/2011.Y para que consie, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha senalados al principio.