



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03703.1 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de marzo de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

####, empleado público de la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

VOCALES:

####, en representación de la UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

####, en representación de la CONFEDERACIÓN 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 por escrito con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

El 11 de junio de 2020, la #### presentó una **reclamación** de consumo e inicio de procedimiento arbitral, relativa a la contratación de un viaje a Finlandia ("Experiencia formativa Edu-viaje Finlandia", a realizar del 5 al 9 de abril de 2020) por importe de 425 euros (que no incluía transporte, alojamiento ni manutención). Debido a la epidemia de COVID, el viaje se suspendió de facto. La organizadora reintegró el importe abonado, salvo 50 euros por "gastos de gestión", cuyo reintegro exige la reclamante, pues dichos gastos no figuran en ningún contrato facilitado por la empresa, y al amparo del artículo 36.2 del Real Decreto-ley, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.

En una carta remitida por el organizador del viaje el 4 de abril de 2020 a los inscritos, ante la imposibilidad de realizar el viaje por la pandemia, se ofrecieron tres opciones, una de las cuales era la "devolución íntegra de la formación, descontando 50 euros de gastos de gestión y bancarios".

Posteriormente, el 14 de abril de 2020, el organizador remitió el desglose de los

Comunidad de Madrid

gastos de gestión:

Comisión de pasarela de pago para la realización de la inscripción (7,20 euros).

Gastos de gestoría asociados a la formación (-5,80 euros).

Gastos de administración, planificación y acuerdos de las formaciones en centros educativos, reservas de espacios y ponentes (-37,00 euros).

El 8 de abril de 2020, la reclamante remitió una carta al organizador en respuesta a la citada del 4 de abril de 2020, reclamando el reintegro íntegro sin comisiones de gestión, al amparo del artículo 160.2 del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre; y del artículo 36.2 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo.

El 20 de noviembre de 2020, el reclamado formuló alegaciones defendiendo que el no reintegro de los costes de gestión se basaba en el propio artículo 36.2 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo: "2. En los supuestos en los que el cumplimiento del contrato resulte imposible de acuerdo con el apartado anterior, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, en la misma forma en que se realizó el pago en un **plazo** máximo de 14 días, salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor y usuario." Y añadía que: "Además, en las condiciones aceptadas por los participantes iniciales, se informa de que en caso de cancelación no se realizaría devolución. Entendemos por ello, que no hemos causado ningún perjuicio a esta participante, y la devolución que solicita no aplica en nuestro caso."

Por su parte, la reclamante contra-alegó el 25 de enero de 2021, indicando que "los gastos que indican desglosados fueron puestos en conocimiento de los participantes después de que el viaje fuera cancelado respecto a las condiciones aceptadas por los participantes iniciales a las que hace referencia la empresa, afirmo que en ningún momento se nos informó de esto". Su postura fue reiterada, finalmente, por correo electrónico del 4 de marzo de 2021.

El 22 de marzo de 2021, la reclamada remitió nuevas alegaciones de cara a la audiencia a celebrar ese mismo día. En apoyo de su postura, que reitera, adjunta las "condiciones generales de la experiencia formativa Eduviaje Finlandia", extraídas de la página web de la organizadora, a través de la cual se canalizaba el proceso de inscripción y pago del viaje, que debían ser aceptadas por los participantes al inscribirse y pagar.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, tras lo cual emite el 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 la pretensión de la reclamante, en el sentido de que le sea reintegrado el importe pendiente (50 euros), por las razones siguientes:



Comunidad de Madrid

Ambas partes invocan en defensa de sus respectivas posiciones el artículo 36.2 del Real Decreto-ley 11/2020: El reclamado conforme a la primera salvedad del precepto ("salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor"); y la reclamante conforme a la segunda salvedad del mismo ("salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor y usuario").

b) Las "condiciones generales" aportadas por la reclamada prevén en su epígrafe 4 la posible cancelación de la formación por causas de fuerza mayor (en este caso, la pandemia) sin especificar las consecuencias de tal situación, ni para el organizador ni para los inscritos. No obstante, el programa del viaje señala que en el precio del mismo se incluyen diversos conceptos (visitas, conferencias, etc.), sin incluir coste alguno de gestión.

Conforme a lo anterior, se estima que ##### no puede imputar ahora gastos por costes de gestión que no detalló en la publicidad contractual del viaje.

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**, se podrán solicitar las siguientes correcciones: 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.