



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06544.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de junio de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS -CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE , ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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: que el 6 de diciembre de 2019 adquirió un viaje combinado a través del portal #####, el cual incluía un vuelo y hotel Madrid-Lanzarote del 27/03/2020 al 01/04/2020. Debido a la situación de COVID-19 se puso en contacto con el proveedor para un posible cambio de fechas o devolución y la única posibilidad que le dan para no perder el dinero es hacer un cambio de fechas para el 02/10/2020-07/10/2020. Posteriormente a esta solicitud de cambio y en vista de que no ve seguro viajar en octubre, solicita la devolución íntegra del viaje acogiéndose a la ley recogida en el BOE el 1 de abril, indicándole que si desea cancelar su reserva deberá quedar sujeto a las condiciones de cancelación que la aerolínea y el hotel tengan en ese momento. Solicita la devolución del importe íntegro del viaje sin perjuicio de costes de cancelación.

La parte reclamada alega que ante la imposibilidad de llevar a cabo el viaje contratado debido a la situación derivada de la declaración del estado de alarma como consecuencia de la pandemia de COVID-19, desde ##### se le ofreció al cliente un cambio de fechas, el cual fue aceptado. Se propusieron dos fechas como alternativa y tras recibir su propuesta, desde ##### se contactó con ##### para consultar la disponibilidad de vuelos en dichas fechas. Se confirmó la opción de trasladar la reserva a los días 2 a 7 de octubre de 2020, por lo que dicho cambio se realizó sin aplicar gastos adicionales. En relación con el disfrute de la reserva en las nuevas fechas contratadas, no se encontraba vigente en España el estado de alarma, y por lo tanto no concurría una situación de fuerza mayor que pudiera justificar la cancelación de la reserva sin aplicación de la política de cancelación aceptada por el cliente. En fecha 25 de septiembre de 2020, el reclamante manifestó a través de correo electrónico su intención de cancelar la reserva debido a la situación en la que se encontraba Madrid y solicitaba la cancelación de su reserva para no poner en riesgo a su familia. Pero en dicho momento, no se encontraba vigente en España estado de alarma alguno ni imperativo legal que impidiese el disfrute de los servicios contratados. Ni mucho menos nos encontrábamos ante una situación de fuerza mayor que justifique la no aplicación de la política de cancelación. La cancelación de la reserva fue solicitada.

Comunidad de Madrid

El día 25 de septiembre de 2020, conforme a la política de cancelación aceptada, si la misma fuese cancelada en fecha posterior al 6 de diciembre de 2019 y previa al 29 de septiembre de 2020, se cobrarían al cliente unos gastos de 402,00 €. En dichas fechas no sólo no había estado de alarma o imperativo legal que impidiese la realización del viaje y justificase el reembolso de las cantidades, sino que ni siquiera existían restricciones en origen ni en destino que impidiesen el disfrute de los vuelos. Es más, tal y como confirmó la compañía aérea en su momento, los vuelos incluidos en la reserva contratada operaron con total normalidad. Tanto en el momento de la cancelación de la reserva como en el de disfrute de la misma no concurrí a situación de fuerza mayor alguna, ni en origen ni en destino, la cual justificase la no aplicación de la política de cancelación y el reembolso íntegro de las cantidades abonadas por la reserva contratada.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral 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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante toda vez que optó por trasladar la reserva a otras fechas en las que no había restricciones de movilidad, procediendo a aplicar lo previsto en la política de cancelación aceptada.

Dicho 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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.