



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06802.6 / 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, ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO 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 pasado 3 de diciembre de 2019 contrató un viaje combinado. Debido a la pandemia actual y a las recomendaciones de no viajar, decidió cancelar dicho contrato, ya que han concurrido circunstancias inevitables y extraordinarias como aparece en el punto 4 del contrato de viaje combinado. Le han penalizado con 298,32 euros y al amparo del Real Decreto-ley 23/2018, de 21 de diciembre, apartado 2, artículo 160, no deberían haberle cobrado dicha penalización. En su respuesta, ##### reconoce dicha excepcionalidad pero le dice que reclame a la aerolínea declinando su responsabilidad, pero ha contratado con ##### y ##### es la que le tiene que devolver el dinero, darle un bono o lo que sea. Solicita la devolución de dicha penalización (298,32 euros) ya que la cancelación ha sido tramitada en tiempo y forma y bajo el amparo de la normativa y ellos pretenden ignorar el contrato combinado suscrito.

La parte reclamada alega que la situación de fuerza mayor no tuvo lugar en el presente supuesto, siendo procedente la aplicación de la política de cancelación aceptada por el cliente. En fecha 3 de diciembre de 2019, el reclamante en este procedimiento, #####, realizó una reserva de viaje combinado para los días 19 a 26 de julio de 2020, con salida desde Sevilla y destino Pisa, Italia, y alojamiento en el hotel Albani Firenze, situado en la ciudad de Florencia. Se aporta la confirmación de la reserva, el bono de los vuelos y el bono del hotel. En dichas fechas no se encontraba vigente estado de alarma o imperativo legal alguno en España que impidiera la realización del desplazamiento, y existía libertad de movimientos en el lugar de destino, por lo que la reserva pudo haber sido disfrutada con normalidad si el cliente hubiese decidido viajar. En fecha 9 de julio de 2020, tras haber recibido a través de correos electrónicos

Comunidad de Madrid

De forma telefónica, la solicitud del cliente de cancelación de su reserva fue tramitada por #####, advirtiéndole previamente al cliente del cobro de los gastos derivados de la aplicación de la política de cancelación debido a que su reserva no se encontraba afectada por el COVID-19. La política de cancelación fue aceptada de forma expresa por el cliente previa a la confirmación de la reserva, y el cliente fue informado de dichos gastos a través de los documentos de confirmación de la reserva y bono de vuelos. La cancelación de la reserva fue efectuada el día 9 de julio de 2020. Conforme a la política de cancelación establecida en la reserva contratada, si la misma fuese cancelada en fecha posterior al 3 de diciembre de 2019 y previa al 17 de julio de 2020, se cobrarían al cliente unos gastos de 298,32 €, según el contrato de viaje combinado, el cual refleja la política de cancelación.

El reclamante alega la aplicabilidad del artículo 160.2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en relación con el artículo 151.1.j) del mismo cuerpo legal, alegando la existencia de una situación de fuerza mayor que habría impedido la correcta ejecución del viaje combinado o el desplazamiento al lugar de destino. Sin embargo, ninguna de dichas situaciones tuvo lugar. Únicamente existía una recomendación gubernamental de no viajar a otros países, pero ello no supone impedimento alguno para realizarlos. En dicha fecha, el estado de alarma ya no se encontraba vigente en España, se permitían los desplazamientos a Italia, siendo prueba de ello el hecho de que los vuelos contratados operaron con total normalidad, y en Italia no existían restricciones ni a la llegada de pasajeros desde España, ni a la libertad de movimientos de forma que ello pudiera impedir el correcto disfrute de la reserva contratada. Tanto en el momento de la cancelación como en el de disfrute de la reserva, no existían circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afectasen de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viaje podía haber sido disfrutado de forma correcta tanto en relación con el desplazamiento a Italia, como en relación con la estancia en el destino e inmediaciones.

En consecuencia, procede aplicar la política de cancelación especificada en la reserva contratada y aceptada por el cliente. El cliente estuvo en todo momento informado de la totalidad de la política de cancelación, ya que aceptó la misma de forma expresa. Desde ##### procedieron a cancelar la reserva tras la manifestación libre e inequívoca del cliente de proceder de dicho modo, siendo consciente el cliente en todo momento de los gastos que ello conllevaba. Lo que no se puede pretender es solicitar la cancelación sin gastos cuando no concurren las circunstancias exigidas para ello. El servicio pudo ser prestado ya que no concurría circunstancia alguna de fuerza mayor, ni imperativo legal, como sí que lo habría sido la existencia de una limitación total de movimientos por un estado de alarma, tanto en España como en el destino, las cuales imposibilitasen el correcto disfrute de los servicios contratados. La parte reclamante desde el primer momento fue consciente de que contrataba una tarifa que incluía dicha política de cancelación y, tanto en el proceso de compra como en el bono de confirmación de la reserva, se le informó de la política de cancelación.



Comunidad de Madrid

Momento de la cancelación de la reserva como en el de disfrute de la misma, no concurría situación de fuerza mayor alguna, ni en origen ni en destino, la cual afectase a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, los vuelos operaron con total normalidad.

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 por cuanto, conociendo la situación de pandemia existente, realizó la contratación de la reserva y cancelación en fechas en las que el estado de alarma no se encontraba vigente, no existiendo restricciones a la limitación de movimiento, permitiéndose los desplazamientos y la ejecución del viaje combinado y el transporte de viajeros, no existiendo posibilidad de resolución del contrato. Procede, además, aplicar la política de cancelación especificada en la reserva contratada y aceptada, al haber quedado acreditado que el reclamante fue informado de los gastos de cancelación de forma previa.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.