



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08625.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de mayo de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone:

"Mi pareja y yo decidimos canjear un regalo: El regalo incluye: [...] visita a bodega con degustación de vino. [...]. A través del correo electrónico se confirma la reserva: "[...]. La bodega que se visita es la bodega del hotel la visita es el domingo a las 11.00h. [...]" Cuando llegamos al hotel a las 10.30 nos informan de que no tenían noticia de que nosotros íbamos a hacer ninguna visita a la bodega y que, por tanto, la persona que la enseña no está. Nos dicen que van a tratar de arreglarlo y finalmente nos informan de que la persona de mantenimiento puede enseñarnos la iglesia-bodega del hotel y darnos a probar una copa de vino, que en ningún caso es una cata (como especifica en la tarjeta regalo) ni una degustación (como dice en la página web). Hacemos la visita el lunes con un señor amabilísimo que accede a enseñarnos la iglesia-bodega a pesar de no ser su cometido. Yo me pongo en contacto con turismo de vino pero consideran que no ha lugar a una reclamación. La empresa roza lo engañoso al considerar que nuestra experiencia es "turismo de vino", pues en ningún caso la visita que hicimos puede considerarse enológica. Es una visita cultural y con cierto interés artístico (parece ser que la persona que la enseña los domingos es licenciado en Arte o similar), si bien nosotros no llegamos a realizarla tal como estaba previsto. La información de la tarjeta regalo habla de "cata". Considero que deben retirar esta experiencia del catálogo de experiencias relacionadas con el vino, pues solo cumple las expectativas de alojamiento. En segundo lugar, solicito una compensación económica o de otro tipo porque nosotros llevábamos trazado un plan de viaje que incluía la visita el domingo a las 11 y que se vio trastocado completamente por la imposibilidad de hacer la visita en el orden que habíamos contratado."

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que "nuestra propuesta de resolución es que ustedes expliquen a [REDACTED] que su reclamación no se justifica y que la misma acarrea ya más costes que el valor de su bono (en tiempo y abogado). Esta cliente disfrutó exactamente lo que describe el bono regalo (un bono por valor de 108€) Como antecedente, indicar que la reclamante intentó engañar reservando para el 24 de Julio la misma escapada con una habitación superior no válida para su tipo de bono. No respondió a repetidas solicitudes de pagar la diferencia de 24,20€. Cancelamos su reserva y realizó una nueva, esta sí correcta, para el día 31 de Julio.

La reclamante alega que su viaje se vio trastocado porque llegaron a las 11:00 del domingo para visitar la bodega. La realidad es muy diferente. La visita es sábados y

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

domingos a las 11:00. En realidad, su reserva no daba derecho a visita pues se entra en el hotel a las 13:00. Con intención de agradar se le indicó que podría disfrutar la visita a las 11:00 del domingo. Ese domingo, lamentablemente, no se pudo realizar la visita por un problema técnico según palabras del hotel. Se le hizo la visita a ellos solos el lunes.

Esta cliente nos contactó por email durante su estancia. Hablamos con el hotel y nos indicaron que la visita se realizaría el lunes. La cliente nos contactó por teléfono el día 2 de Agosto y con muy malas formas exigió una compensación económica. La conversación telefónica duró más de 30 minutos en la que se le explicó que había disfrutado lo propuesto.

Por otro lado, en la reclamación que ha realizado la señora [REDACTED] menciona que la publicidad que hacemos roza lo engañoso y que el hotel no merece vincularse a la idea de turismo del vino. Dejamos abajo enlaces para que valoren esto ustedes mismos."

La **parte reclamada** contesta por escrito manifestando en síntesis que la acusación de engaño es falsa, y que la visita que alegan se realizó el lunes y no el domingo, que trastocó el plan de viaje que tenía con su pareja y estuvo a cargo de una persona que no era experta en vinos. Solicita una disculpa por las acusaciones vertidas, y una compensación económica o de otro tipo porque la experiencia no se ajustó a lo que se prometía en el bono y en su página web, una experiencia enológica y no se realizó en el día acordado.

El Órgano 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 reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que:

"1. La cliente disfrutó más de lo contratado. La cliente intentó engañar con una primera reserva y terminó disfrutando más de aquello a lo que tenía derecho. Como comentamos anteriormente esta clienta intentó reservar su regalo con más opciones de las que le correspondían para ahorrarse 24 €. Nunca respondió y tuvimos que cancelar su reserva inicial (se presentan las pruebas de los emails sin responder) Posteriormente volvió a reservar para pecnotactar un domingo. Esta vez su reserva fue correcta pero no daba derecho a visitar la bodega. Con reservas en domingo no hay opción para visitar la bodega dado que no es visitable los lunes al salir del hotel. El check-in es a las 13:00 y la visita es a las 11:00. Se le dió la opción de hacer la visita el domingo pero por motivos técnicos el hotel no la pudo hacer ese día. De forma excepcional, el lunes se hizo la visita para la cliente de forma privada. Es decir: disfrutó de algo más de lo que tenía derecho y de forma privada además. Pero no es suficiente por lo que parece.

2. Desconocimiento del precio. Es posible que el cliente no sepa que el precio del regalo que disfrutó es de 108€. Es posible que piense que era un regalo de un precio mucho más alto y tenía unas expectativas muy superiores. Nosotros no podemos valorar las expectativas que se crea un cliente basados en los comentarios que pueda hacer la persona que le regala un pack regalo, etc. Como ya se describió con anterioridad al aportar información en Septiembre, la mayoría de visitas a bodegas de la zona tienen

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

precios que rondan en media los 20-25€. Su pack incluía la estancia en el hotel y el desayuno (por ser reservado para pernoctar el domingo no incluye la visita a la bodega) Como deferencia se le permitió visitar la bodega el domingo antes de hacer el check-in pero, por circunstancias técnicas no se pudo hacer la visita ese día. Se le ofreció hacer la visita en privado el lunes y la realizó. Pero como decimos es posible que no conociera el precio del pack y pensara por cualquier razón que iba a ser mucho más de lo encontrado y por ello haya criticado el producto.

3. *Críticas al producto.* Lo cierto es que no entendemos como se puede decir que un hotel medieval situado en un castillo rehabilitado (el más antiguo de Valladolid) con valoración de 4,5 en [REDACTED] y 8,8 en [REDACTED], rodeado de viñedos, no merece incluirse en un pack de enoturismo. El hotel está en el centro de [REDACTED] e incluye la visita a una bodega de crianza de vino que es muy curiosa e interesante al encontrarse dentro de una iglesia restaurada. Hemos incluido imágenes para que vean a que nos referimos con el producto."

La **parte reclamante** contesta por escrito las alegaciones de la empresa reclamada manifestando que:

"La cliente intentó engañar" es una valoración de intenciones que no es cierta (y además es irrelevante para esta reclamación). Ruego se retire esa afirmación. En primera instancia mantuvimos una conversación por teléfono con el alojamiento y fue la persona que nos atendió quien nos dijo lo que podíamos reservar con nuestro cheque-regalo y así lo hicimos. Si hubo error por su parte, no lo sé, pero nunca estuvo en mi intención tratar de "ahorrarme" nada. Por favor, pido que se deje de decir esto insistentemente porque no es cierto. El hecho de no contestar a los correos que terminaron por cancelar la primera reserva se debe, ya lo he explicado, a que estaba de vacaciones cuando me enviaron esos correos y no los vi. Cuando nos llamaron por teléfono subsanamos lo que nos pidieron. Nunca se nos comunicó que la nueva reserva no daba derecho a visitar bodega, al contrario. Es más: insisto en que no puede considerarse "enoturismo" una estancia "que no da derecho a visitar bodega". La visita que se hizo el lunes no fue privada, sino con otros clientes, y se hizo a cargo de una persona de mantenimiento (encantadora, pero que no era experta en vino). Fue, en efecto, un "apaño", si me permiten la expresión. Una visita no es una cata ni una degustación, y además se hizo un día diferente al acordado, lo que causó un trastorno en nuestros planes. De ahí la reclamación. En ningún momento se dijo que no haríamos la visita a la bodega por el hecho de reservar el domingo: es más, el correo de confirmación dice lo contrario. Nosotros planeamos hacer la cata el día que llegábamos para no tener que conducir después de haber bebido. Repito otra vez cuales fueron los hechos: Mi pareja y yo decidimos canjear un regalo: "El regalo incluye: Alojamiento y desayuno en el hotel 4* [REDACTED] y visita a bodega con degustación de vino (sólo en fin de semana). [...]" A través del correo electrónico se confirma la reserva: "Estimada [REDACTED], Le confirmamos su reserva, por favor tome nota. La bodega que se visita es la bodega del hotel la visita es el domingo a las 11.00h. Cuando haga el checkin en el hotel le darán la información Un cordial saludo," (adjunto pantallazo de este correo del 11 de julio). Cuando llegamos al hotel a las 10.30 nos informan de que no tenían noticia de que nosotros íbamos a hacer ninguna visita a la bodega y que, por tanto, la persona que la enseña no está. Nos dicen que van a tratar de arreglarlo y finalmente nos informan de que la persona de mantenimiento puede enseñarnos la iglesia-bodega del hotel y darnos a probar una copa de vino, que en ningún caso es una cata (como especifica en la tarjeta

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

regalo que tenemos impresa y que se adjunta) ni una degustación (como dice en la página web). Finalmente hacemos la visita el lunes con un señor amabilísimo que accede a enseñarnos la iglesia-bodega a pesar de no ser su cometido. Yo me pongo en contacto con turismo de vino por e-mail y por teléfono para decirles que no era esto lo que se prometía en el regalo, a pesar del "apaño". Desde turismo de vino me indican que la visita se realizó y que, aunque no fuera el día acordado, no hay cabida a ninguna reclamación."

Solicita "que se retire la afirmación de que hubo intento de engaño por mi parte, no porque sea relevante para la reclamación, sino porque es falso y daña mi honorabilidad. Que se retire de la página web la información engañosa. Que se modifique la información que aparece en el cheque-regalo de futuros clientes. La devolución de la mitad del importe del cheque regalo en tanto que la experiencia se disfrutó a medias."

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que examinada la documentación escrita y fotográfica no se aprecia un incumplimiento de las condiciones contractuales, no pudiéndose entender que incluyera el servicio de cata esperado por la parte reclamante que requiere, en su caso, de una descripción detallada del contenido de la misma, si bien se observa una deficiente información en relación con los requisitos y el horario de la visita a la bodega, y teniendo en cuenta que la reclamante se presentó con antelación suficiente al horario indicado en el correo electrónico de la confirmación de la reserva, y que finalmente se realizó la visita degustando una copa de vino, pero al día siguiente y en otras condiciones, **la empresa reclamada debe compensarle con un abono por importe del 10% del precio de producto contratado.**

NO ENTRAR A CONOCER de las demás pretensiones de la parte reclamante por no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, al carecer los órganos arbitrales de consumo de competencias en materia de inspección y de publicidad engañosa, ni en materia de derechos de la persona, quedando expedita la vía judicial.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

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

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.