



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08721.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 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 con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone:

"Durante los pasados meses de junio-julio de este año he realizado un viaje por [REDACTED] y he contratado con la empresa [REDACTED] un total de nueve tours en ese país. Me atrevería a calificar la mayoría de estos tours como pasables-mediocres pero el último de ellos el TOUR TRES DIAS DOS NOCHES EN [REDACTED] que es el que motiva esta reclamación, fue cuando menos un fiasco o mejor dicho resultó un timo ya que [REDACTED] no respetó en ningún momento lo contratado. Aquí no voy a entrar en detalles ya que no hay caracteres suficientes en este campo y quedan suficientemente pormenorizados en los correos que crucé con [REDACTED] con sus respuestas y que adjunto como documentos anexos.

Por todo lo indicado en mis e-mail y considerando que el servicio que he recibido no llega ni a cubrir el 50% de lo pagado y contratado, (lean por favor el documento "Descripción del tour" que así mismo aportó y que figura en la web de [REDACTED]), insisto en reclamar a [REDACTED] el abono de 280 euros. Esta cifra se corresponde con el 50% de lo contratado y pagado con antelación a [REDACTED]."

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que relata los servicios prestados y las compensaciones realizadas con anterioridad, y concluye que "desde [REDACTED] se procedió a atender la reclamación de la cliente y ofrecerle nuestra asistencia y soporte como siempre hacemos con todos nuestros clientes en todo lo que está en nuestra mano. Comprobamos que el itinerario establecido en la reserva, así como todos los servicios incluidos, se cumplieron tal y como queda estipulado en la descripción de la actividad y no se produjo ninguna modificación o falta en este aspecto. Valorando la molestia de los clientes por el alojamiento y las comidas procedimos a reembolsar el 10% mencionado. Sin embargo, tras la presente queja iniciada por la reclamante y con el firme propósito de solventar esta reclamación de manera amistosa con Dña. [REDACTED], informamos al presente organismo que hemos doblado la compensación ofrecida a la reclamante en un primer momento, reembolsando finalmente un 20% de lo abonado por esta reserva. A este respecto hemos procedido a realizar la pertinente comunicación a la reclamante (ver adjunto 5). No obstante, no podemos estimar que haya justificación para el reembolso del 50% que solicita la reclamante, ya que no se puede considerar que no se haya cumplido con el 50% de lo contratado, habiéndose proporcionado todos los servicios y visitas incluidas en la actividad (transporte, hospedaje, actividades, acompañamiento, dietas...). Es por ello que,

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

ateniéndonos a las condiciones generales leídas y firmadas a la hora de realizar la actividad, no podemos proceder con el reembolso que nos solicita Dña. [REDACTED]. Por todo lo anteriormente expuesto y apoyándonos en las condiciones generales aceptadas por la clienta (ver adjunto 7), debemos considerar que ofrecimos en un primer momento una solución adecuada a su queja, que implementamos realizando un reembolso total del 20% del importe por su desencanto con la experiencia vivida.”

La **parte reclamante** contesta por escrito relatando las incidencias reclamadas, y manifiesta “yo contraté y aboné el tour a [REDACTED] por lo tanto considero lógicamente que ellos son los responsables de que se cumpla lo estipulado en el contrato, y si su proveedor no actúa en la forma requerida, de acuerdo a lo que [REDACTED] les pague, [REDACTED] deberá asumir la responsabilidad.” Reitera su pretensión. Aporta documentación.

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 reclamante** aporta escrito manifestando que “hemos accedido a su petición a fin de llegar a una solución amistosa con la Sra. [REDACTED].” La empresa alega que ha accedido a la petición de reembolso del 50% como gesto de buena voluntad y proporcionar una solución amistosa, por lo que se ha procedido a realizar un nuevo abono de 161,94 €, que se suma al anterior realizado por importe de 107,96 €, y así alcanzar la petición de la reclamante de obtener un reembolso del 50 % (272,94 €) del precio de su reserva. Lamenta que la experiencia no fuera del agrado de la reclamante y de su marido, y están haciendo un seguimiento interno a fin de garantizar que la experiencia de 3 días en un campamento en [REDACTED] siga a la altura de lo que siempre exigen. Adjunta la nueva comunicación enviada a la reclamante donde se indica que aceptan su petición y se ha procedido al reembolso correspondiente.

La **parte reclamada** no aporta nuevas alegaciones ni documentación.

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 emitir **LAUDO CONCILIATORIO** habiendo aceptado la empresa reclamada la pretensión de la parte reclamante de manera que le realiza un nuevo abono de 161,94 €, que sumado al abono ya realizado de 107,96 €, completa la compensación del 50 % (269,90 €) del importe contratado y pagado a la empresa reclamada por el **TOUR TRES DIAS DOS NOCHES EN [REDACTED]**.

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.**

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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