



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08740.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 04 de mayo de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO**: D^a [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:

"El día 25 de julio de 2022 tenía una excursión contratada con ellos en el puerto de [REDACTED] ([REDACTED]) que fue cambiada de horario sin previo aviso. Al estar esperando y ver que no se presentaba nadie (fuimos 6 personas afectadas), contactamos al responsable [REDACTED], y nos dice que la excursión ya ha salido y que no puede hacer nada al respecto. He intentado solucionar el problema con ellos pero no me dan una respuesta ni por vía telefónica, ni por email ni por rrss. Les remito también el ticket del taxi que nos vimos obligados a coger al perder la excursión para aprovechar el día en el destino. Pretensiones del solicitante La devolución del importe integro de la excursión que no pude realizar al no recibir ningún tipo de aviso del cambio de horario."

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que el 24 de julio se envió un sms a todos los clientes avisando de que se adelantaba el horario de la excursión, con el objetivo de que pudieran disfrutar de más tiempo de excursión, pues el barco llegaba antes del tiempo planificado. A la excursión llegaron todos los clientes excepto 4 personas, desconociendo el motivo por el que no recibieron el SMS. En la política de compras y devoluciones que es necesario leer y aceptar para hacer la reserva, se indica que "el pasajero se compromete a llevar encendido y operativo el teléfono que dio al hacer la reserva, para cualquier comunicación urgente que sea necesario hacer (...)". A pesar de ello, y de que la no presentación se consideró en inicio como No Show, se decidió y así se comunicó telefónicamente a la reclamante que se le devolvería el importe de la excursión, y que enviara un email que no recibieron. Mantienen su voluntad de realizar excepcionalmente la devolución del importe de la excursión de [REDACTED].

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que "el 25 de Julio de 2022 mi pareja y yo teníamos contratada una excursión con esta empresa en el puerto de [REDACTED] ([REDACTED]) a las 13.30 h con salida frente al supermercado [REDACTED]. A dicha hora nos encontramos allí 6 personas, pero no hay nadie de la empresa. Llamo al contacto de referencia ([REDACTED]) y de malas maneras me dice que si le estoy vacilando, que la excursión ha salido a las 13h, que la habían cambiado de horario el día anterior (por razones que no sabe decirme), que supuestamente nos habían avisado por SMS y que hemos perdido la excursión. Le insisto en que mi móvil en todo momento ha estado operativo y que no he recibido ningún aviso del cambio, intento buscar una solución con él, pero me dice que no hay nada más que hablar y que está todo terminado. He

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

intentado como ven en los archivos adjuntos hablar con ellos por email, telefono y rrss. A los emails no me han contestado nunca, a pesar de intentarlo por varios diferentes. En RRSS me han bloqueado. Y por teléfono, cuando contestan a las llamadas me dicen que no tienen nada que hablar, que he perdido mi dinero y que ellos tienen razón. Ni siquiera me han facilitado el supuesto SMS que dicen que enviaron. En la última llamada del día 5 de agosto, el propio [REDACTED] me reconoce que me han bloqueado de RRSS y que han visto mis emails pero que no me van a contestar. Como pueden ver en los archivos adjuntos, el propio día 25 de julio nos vimos obligados a coger un taxi en el puerto para no perder el día en destino y poder visitar alguno de los lugares que teníamos previstos con la excursión (por supuesto no todos, y a la carrera, debido al tiempo que habíamos perdido). Considero este trato un abuso hacia el consumidor, y reclamo a la empresa como mínimo el importe de la excursión del día 25 de julio que no pudimos realizar al no ser avisados.” Solicita el reembolso de los 120 euros de la excursion perdida y otros 120 euros del taxi que se vio obligada a coger en el destino.

La **parte reclamante** aporta nuevo escrito manifestando que “frente a la empresa [REDACTED], sobre la que ya les aporté toda la documentación relativa a la reclamación del importe del dinero de la excursión que me cambiaron de horario sin previo aviso, les aclaro como me solicitan, que la reclamación sigue en pie, ya que la empresa a pesar de contestarme a través de ustedes que me iba a devolver los 120 euros del importe del servicio no realizado, NO me ha reembolsado absolutamente nada. Por lo tanto, quiero seguir en pie con la solicitud de reembolso de mi dinero a través de su mediación. Quedo a su disposición para cualquier documentación nueva que requieran para solucionar el altercado con dicha empresa y poder finalmente obtener el dinero por el servicio no prestado.” Reclama 120 € del importe de la excursion que cambiaron de horario.

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** no aporta escrito de alegaciones.

La **parte reclamada** no aporta escrito de alegaciones.

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** al haber resuelto el conflicto entre las partes, al considerar que ninguna de las partes aporta prueba del envío o de la no recepción del SMS comunicando el cambio del horario de la excursión objeto de reclamación, y habiendo manifestado la empresa reclamada su voluntad de solucionar el conflicto mediante el abono del importe de la excursión, y la parte reclamante que está pendiente de recibir el mencionado abono, la empresa reclamada le abonará 120 €, de no haberlo hecho al día de la fecha.



Comunidad de Madrid

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**.

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.