



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10408.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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, según alega la reclamante, con fecha 28/09/2021 compró un vuelo solamente ida con destino a Quito para el 28/01/2021, donde también adquirió el derecho a un cambio gratuito. Por motivos de salud canceló el vuelo, llamó unos días antes y así lo hicieron para no incidir en no show, manifestando que reubicaran su vuelo para febrero pero no tenían hueco para esa fecha, siguió llamando reiteradas veces pero su respuesta era que no habían abierto agenda para febrero. Pasó el tiempo y llegó en febrero cuando y cuando llama el tele operador le indica que se han suspendido indefinidamente los vuelos a [REDACTED], le dijo que le reembolsara entonces el dinero, y le indicó que la compañía que lo haga mediante un formulario en la web y por correo, la compañía le responde en junio que la tarifa contratada no incluye reembolso y que lo único que le pueden ofrecer es un cambio a otro destino, no aceptándolo ya que compró un vuelo a [REDACTED] y no a otro destino. Solicita el pago íntegro del importe del pasaje de avión, además de una compensación económica por los daños y perjuicios causados al no poder comprar otro vuelo ni disfrutar de sus vacaciones.

La parte reclamada alega que tras revisar su reserva, hemos comprobado que canceló el viaje el día 11 de noviembre de 2021, antes del vuelo (día 28 de noviembre) cuando su tarifa no lo permite. Por tanto, se le reembolsará aplicando la penalidad por cambio de 150€.

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 comparece a la audiencia por escrito.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, oída la grabación y vista la documentación aportada por las partes, queda acreditado que la empresa reconoce una cancelación gratuita, por lo que **la reclamada debe reembolsar íntegramente el coste del billete, no dando lugar a la aplicación de la penalización por cambio de 150 euros que deberan ser reintegrados al reclamante.**

No entrar a conocer de los daños y perjuicios causados toda vez que no queda acreditado ningún gasto económico sobre indemnización por daños y perjuicios de carácter personal, quedando expedita la vía judicial.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 18 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]