



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09640.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público y arbitro acreditado a propuesta de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral 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 la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Disconformidad con la gestión de la agencia por los cambios sobre la información recibida inicialmente en base a la cual reservó en la [REDACTED] un viaje del catálogo Viajes Cibeles, rutas culturales 2024 de la CAM, de referencia: "Colmar. La entrada a la Selva Negra y Alsacia/LOC 100246990" para 4 personas, salida: 1/9/2024 y regreso: 5/9/2024 (5 días), abonando 850€ de depósito para la reserva de plazas el 8/5/2024, el cual tuvo que anular porque el precio de determinadas excursiones no estaban incluido en el precio, lo cual no figuraba en catálogo e incrementaba considerablemente el precio. El aumento de precio le hace desistir de este viaje y el 24/6/24 vuelve a la agencia minorista ([REDACTED]) y cambia la reserva del viaje por otro al Algarve portugués. En fecha de 28/06/24 le comunican desde la agencia minorista que, por falta de participantes, Viajes Cibeles (la mayorista) ha cancelado el viaje.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.-Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

-Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamante pueden resumirse en:

"...El lunes 6/5/2024 contraté en la [REDACTED] un viaje del catálogo Viajes Cibeles rutas culturales 2024 de la CAM, de referencia: "Colmar. La entrada a la Selva Negra y Alsacia/LOC 100246990" para 4 personas, salida: 1/9/2024 y regreso: 5/9/2024 (5 días), abonando 850€ de depósito para la reserva de plazas el 8/5/2024 en la cuenta bancaria; Causaban-[REDACTED] El jueves 20/6/2024 recibo un WhatsApp de [REDACTED] indicando que se ha detectado una errata en la publicación del catálogo. Concretamente, que las excursiones del 4º día que estaban incluidas inicialmente hay que abonarlas aparte, teniendo que ingresar 150€ más por persona. Lo que me supone un incremento de 600€ más por un día que no puedo asumir. Informo a mi familia de los acontecimientos, y tras el disgusto general (por ser un viaje programado con bastante antelación y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que nos hacía mucha ilusión hacer juntos), volvemos a buscar opciones de viaje para esas fechas, pues las vacaciones no podemos cambiarlas. El lunes 24/6/2024 vuelvo a la agencia y les comento que tenemos firmado un contrato con unas condiciones y deberían respetarlo, puesto que el error ha sido suyo deben ser ellos quien asuman esos gastos. Me contestan que no es posible. Solicito información sobre el viaje "Desde Lisboa al Algarve/LOC 100248118 con salida: 2/9/2024 y regreso: 7/9/2024 (6 días). Me dicen que les quedan 4 plazas disponibles y contrato el viaje para dos personas (ya que mis hijas por las fechas no pueden realizarlo). Como pago de la reserva del mismo dejo los 850€ del depósito del viaje anterior. El viernes 28/6/2024 recibo un nuevo WhatsApp de la agencia comunicándome que desde Viajes Cibeles les indican que por falta de participantes para formar grupo se ven obligados a anular la salida del viaje. Me ofrecen la posibilidad de hacer otro viaje (que ya he realizado) o anular la reserva. El lunes 1/7/2024 me persono por tercera vez en la agencia para anular la reserva. Les indico el número de cuenta que me piden para tramitar la devolución del depósito, comentándome que en 24 o 48 horas harán la devolución. Le solicito hoja de reclamaciones y no tienen ninguna impresa. Me imprime dos hojas que saca de la web de la Comunidad de Madrid, que rellenamos, firmamos y nos repartimos. El miércoles 3/7/2024 por la tarde sigo sin recibir el ingreso, les mando un WhatsApp pregunto por el motivo del mismo. El jueves 4/7/2024 me contestan que aún no lo han tramitado, que Cibeles hace devoluciones miércoles o viernes, que me avisaran para que pase por la Agencia por 4ª vez para firmar un documento como que he recibido esta cantidad (no indica cuál) en concepto de devolución. El miércoles 10/7/2024 continúo igual y vuelvo a escribir otro WhatsApp, me contestan que lo han vuelto a reclamar y que están en ello. Hoy viernes 12/7/2024 sigo sin recibir ingreso alguno. El ingreso lo realicé a la cuenta de [REDACTED] por lo que no entiendo que tenga que ser Cibeles quien les tenga que devolver el dinero para ellos reembolsármelo. Estoy realmente indignada, decepcionada y agotada, ya no sólo por los daños emocionales que nos está causando esta situación, sino por el tiempo, los paseos y quebraderos de cabeza que me están produciendo. Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) Solicito el reintegro íntegro del depósito, intereses por demora en la devolución, así como una indemnización por daños y perjuicios, puesto que han truncado mis vacaciones en familia, y siguen aprovechándose del dinero que les di para la reserva del viaje hace más tres meses. Quiero informar también que en momento de firmar el contrato del viaje encontré alguna irregularidad que en el momento no tomé en cuenta y les paso a detallar: Nos imprimen el contrato, nos enseñan de soslayo únicamente la primera hoja con los datos del viajero, las condiciones particulares y las necesidades del viajero aceptadas por el organizador haciéndome firmar la última hoja sin dar tiempo a leer más. Cuando me da mi copia del contrato observo una errata en la cabecera del mismo, pone Palma de Mallorca en lugar de Madrid. Me dice que porque Viajes Cibeles tiene la sede allí y es con quien contrato el viaje. Reviso por encima la segunda hoja sobre el seguro facultativo de asistencia, y me sorprende que sale puesta una "x" en no contrata el seguro de asistencia ofrecido. Pregunto a la persona que me acaba de hacer el contrato (pues a mí no me ha ofrecido ningún seguro) que en el catálogo viene contemplado un seguro básico. Me dice que ese está en vigor, que se refiere a otro con más coberturas (y me dejo convencer). En seguro facultativo de gastos de anulación por fuerza mayor: observo otra "x" en su voluntad es: no contratar el seguro de gastos de anulación ofrecido. Le vuelvo a preguntar, por ese seguro que tampoco me ha ofrecido y como considero que no voy a tener que utilizar puesto que voy a realizar el viaje (o eso creía yo) me confío nuevamente. En definitiva, me temo que es una política que utilizan muy a menudo en esta agencia, ya que, en todas las ocasiones que he estado, he visto a varias personas anulando viajes. Lo que me lleva a pensar que por desgracia sacan viajes que no piensan realizar para quedarse con un porcentaje del dinero de las reservas. Pues, aunque la persona de la Agencia me dijo que sí me devolverían el 100% de la reserva. Con la tardanza que se está produciendo y lo expuesto anteriormente, cabe añadir que tengo mis dudas al respecto. Espero me informen de los pasos que debo seguir para que se solucione de la manera más rápida y satisfactoria...".

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamada pueden resumirse en:

...la agencia es mera intermediaria en la compra del viaje y la realización del mismo. La agencia devuelve el importe entregado por el cliente como reserva en el momento en que el mayorista comunica la cancelación del mismo. En ningún momento la agencia cobra nada de gestión a los clientes y les devuelve el dinero íntegro. (Adjuntamos copia del mismo). Por todo ello no entendemos la reclamación de los clientes, en todo momento se les atendió correctamente y se ha cumplido con lo estipulado en el contrato..."

2.-Dar audiencia a las partes.

-La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y concreta: "...Tras pasar lectura a la alegación presentada por la [REDACTED] en el cual exponen sus motivos para no abonar la indemnización que solicito, alego lo siguiente: Desde el 28 de junio de 2024 que me anulan el segundo viaje no recibo el ingreso hasta el 27 de julio de 2024 (se anexa extracto). Desde el 3 de julio tengo que estar reclamando el pago todas las semanas hasta el ingreso, cuando me indicaban que en 24/48 horas lo harían, (siempre y cuando se lo devuelva el mayorista viajes Cibeles). Les comenté lo que puse en la reclamación inicial, yo he contratado con ellos y el abono se lo hice a ellos. Por tanto, sus problemas internos con el mayorista no tenemos que pagarlo los clientes. Pasadas tres semanas de la anulación y cuando les indiqué que iría a los Juzgados de Plaza Castilla a poner la reclamación, me abonaron el importe. En cuanto al plazo de devolución informan que fue el correcto. Yo no sé exactamente cuál es el plazo, pero que no me mientan diciendo 24/48 horas cuando lo abonan al mes. En virtud de todo lo expuesto, sólo puedo añadir que la perjudicada a todos los niveles he sido yo. Me reitero. Por los trastornos que me ha ocasionado esta situación, ya que desde el 6 de mayo de 2024 que contraté con [REDACTED] el viaje (Colmar. La entrada a la Selva Negra y Alsacia) y les aboné la fianza, han estado paseando mi dinero de un viaje a otro y no he podido disfrutar del viaje que queríamos hacer en familia, pues los precios según se acercaron las fechas se duplicaron y no pude asumir esos gastos. Es por ello, que ruego al Organismo Arbitral, tenga a bien aceptar mi alegación y tome en consideración todo lo expuesto para que obre en consecuencia y, sobre todo, que estas situaciones se puedan evitar en la medida de lo posible, para futuros viajes..."

-La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito, se reitera en sus anteriores alegaciones y concreta que la responsabilidad por cancelación fue consecuencia de la decisiones tomadas por el mayorista, que ha devuelto íntegramente el depósito y el plazo de devolución fue el correcto una vez recibido la confirmación del abono por parte del mayorista, por lo que solicita la desestimación de la reclamación por haber cumplido con todas sus obligaciones legales y contractuales y no ser responsable de los daños alegados.

3.-DECISION ARBITRAL:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD, vistas las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, teniendo en cuenta que la agencia minorista reclamada ha devuelto ya el importe íntegro de la reserva, que las agencias minoristas son ajenas a los cambios o decisiones de las agencias mayoristas, considerando que la empresa reclamada ha cumplido con sus obligaciones legales y no puede ser considerada responsable de las molestias y trastornos que reclama la parte reclamante por haber tenido que cancelar su viaje, el Colegio

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Arbitral acuerda **desestimar** las petición formuladas en la solicitud de arbitraje de D^a MARIA [REDACTED] contra [REDACTED].

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 28 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

