



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

Nº Doc: 21/021034.7/24.

Nº Expte: 21 - ARBC - 09966.1/2023

Solicitante: [REDACTED]

Empresa Reclamada: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Secretaría de Estado de Turismo (Ministerio de Industria y Turismo) y arbitro debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes que permite la resolución del litigio, en defecto de acuerdo amistoso.

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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El 6 julio 2023 [REDACTED] presentó una denuncia relativa a un servicio de viaje, contratado para visitar las Lagunas de Ruidera el domingo 14 mayo 2023, programado para salir a las 8:30 am.

La factura del viaje está fechada el 6 mayo 2023, Y El "acuerdo de viaje" dispone en su condición 13ª: "[REDACTED] podrá modificar, reprogramar o anular el viaje por causa relevante a la empresa, causas climatológicas, salud, tráfico o causas de fuerza mayor y se notificará siempre al cliente con un mínimo de 24Horas."

La reclamante aporta copia de un WhatsApp, remitido por la reclamada el 12 mayo 2023, informando de un cambio en el horario de salida, que se adelanta a las 7:30 am por motivos de tráfico. En dicho mensaje figura como destinatario [REDACTED] y no aparece número





Comunidad de Madrid

de teléfono. A este respecto, la reclamante niega que dicho mensaje se remitiera ni recibiera en su número de teléfono.

Debido al cambio de horario de salida desde Madrid, la reclamante perdió el autobús.

Por su parte, en su escrito de alegaciones de 19 julio 2023, la reclamada afirma que se comunicó a la reclamante la modificación del horario de salida, al "teléfono con el que realizó la reserva, el cual resulta no ser de ella, pero fueron los datos de contacto que ella misma facilitó ... fue por error de la clienta que no se le pudo informar del nuevo horario".

La reclamante concluye su petición instando la devolución del "importe pagado por un servicio que no disfrutamos por negligencia de la agencia contratada".

Cabe destacar que, en la factura de 6 mayo 2023, figura como teléfono de contacto de la reclamante el [REDACTED], su e-mail [REDACTED], así como su dirección.

La reclamada no ha identificado el número de teléfono al que tiene agregado el nombre de la reclamante en WhatsApp, por lo que no es posible determinar con certeza a quién remitieron el mensaje con el cambio de hora de salida.

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de 7 agosto 2023, y reitera su reclamación, negando que le comunicaran la modificación del horario de salida, por e-mail o mensaje a su móvil.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral ACUERDA:

Dar por terminado el presente procedimiento.

ESTIMAR la pretensión de la reclamante en el sentido de que le sea reintegrado el importe pagado (60,00 €), pues no consta que la reclamada actuara con la diligencia debida, una vez decidido el cambio de hora de salida de la excursión, ya que debió asegurarse de que la nueva hora de salida llegaba realmente a todos los clientes.

Por el contrario, no consta en la documentación aportada que el mensaje de WhatsApp llegara al teléfono móvil de la reclamante; ni que la organizadora transmitiera la información relevante por otros medios que estaban a su alcance (mensajes de e-mail, llamadas de teléfono, etc.) para asegurarse que todos los clientes estaban informados del cambio horario.

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.

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





Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

