



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

/R.: 21 - ARBC - 12568.4/2023

RECLAMANTE

RECLAMADO:

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

PRESIDENTE:

empleado público, acreditada como árbitro ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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.

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.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del 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.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con la gestión de la agencia de viajes reclamada en la reserva de un billete de avión de Madrid y Asunción (Paraguay) y retorno por no respetar el precio ofertado inicialmente. Solicita un perjuicio económico de 525,89 euros que es la diferencia entre la oferta que le hizo la empresa Vicente Viajes y lo que le costó finalmente el billete en otra agencia.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

Las alegaciones escritas de la parte reclamada pueden resumirse en: "....no acepto la pretensión del reclamante por estas razones: vino en horas de la mañana a hacer una cotización de un billete aéreo, se le logro una buena oferta de vuelo, el único problema fue que en ese momento el cliente no tenía el dinero y tampoco la seguridad de la fecha clara del viaje, se le comento que solo aguantaría unas horas (son ofertas que hay que cogerlas al instante) apareció por tarde, ya la oferta había caído del sistema , habían otras de otro valor (aclaro no dejó ninguna certeza que de volvería todo fue de palabra, ni dinero ni nada). una reserva sino se emite el billete no existe, es decir tendríamos que volver a cotizar, muy

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

educadamente se le explico y nos ofrecimos volver a cotizar e intentar buscar otra opción su respuesta fue de enojo e insultos amenazó con demandarnos solicitando la oferta vista en la mañana y se enfocó en subestimar nuestro trabajo. Agredió a nuestra empleada verbalmente poniendo en duda sus capacidades, exigió de una manera soberbia la hoja de reclamación de muy mala manera haciendo comentarios de desprecio a las personas que somos extranjeras que intentamos crear una empresa en este país. Al no aceptar sus caprichos llamo la policía, por dos ocasiones vinieron le explicamos nuevamente, pero por encima de ellos nos discrimino apoyado por su mujer, se le dio la hoja de reclamación escribió a su antojo lo que quiso, aclarando que su objetivo es acabar nuestro negocio, luego de esto se quedó en horas de la tarde fuera del local saco fotos para luego desprestigiarlos en nuestra propia página web (adjunto comentarios y fotos). según nuestra empleada se equivocó, pero le hizo cotizar varias opciones tanto como de ida como de vuelta, y no dejo ninguna certeza de que volvería y es normal buscar opciones en varios sitios, por lo tanto, es nuestra obligación cotizar, aunque no vuelvan. por tanto, no es lógico tener que pagar a un cliente que por capricho quiere lograr una compensación a toda costa por algo que no es lógico, si no dejas un dinero o no dejas nada, una oferta es online y no espera y no puedes exigir algo que no te corresponde. -la hoja de reclamación se le entrego y dinero nunca dejó para devolver el dinero que supuestamente reclama..."

Las alegaciones escritas de la parte reclamante pueden resumirse en: "... expongo que no acepto la negativa del reclamado (██████████) a mis pretensiones de indemnización económica, por los perjuicios ocasionados debido a su pésima gestión en la reserva de un billete de avión. Por lo tanto, ya que considero no resuelta la controversia planteada, solicito que se continúe la tramitación del expediente N/R 21 ARBC 12568.4/2023 por los motivos que a continuación detallo. Todas sus alegaciones son totalmente falsas y los hechos acontecidos que describen no se corresponden en nada con la realidad. Que muestren las grabaciones de las cámaras de seguridad, tal y como amenazaron en su momento. Adjunto el documento de reserva del billete de avión, donde aparece el localizador (OPYXT2), que demuestra que la reserva se hizo en firme, y no una simple cotización como alegan ellos. No solicité la presencia de la policía municipal por capricho, según alegan, sino porque se negaron a entregarme las hojas de reclamación, que es su obligación por ley, independientemente de si compras o no en el establecimiento. En ningún momento agredí verbalmente, es decir no utilicé insultos hacia ningún emplead@ de la agencia, simplemente valoré la mala gestión de la empleada que me hizo la reserva errónea del billete de avión. En sus alegaciones insinúan falsamente un comportamiento racista por mi parte hacia los inmigrantes extranjeros, tengo testigos, lo cual constituye un delito de calumnias hacia mi persona. Jamás hice ningún comentario de este tipo y jamás lo haré, pues el billete que solicité era para una persona de nacionalidad paraguaya. No tengo nada en contra de ningún ser humano, independientemente de su raza, nacionalidad, religión, ideología política, etc. Por último, indicar que esta agencia ha utilizado mis datos personales sacados de la hoja de reclamaciones para fines comerciales, lo cual infringe la ley de protección. Presenta como pruebas, entre otros, reserva inicial con ██████████ y factura del vuelo finalmente adquirido con otra agencia.

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, si bien añade y concreta: "..., procedo a exponer mis **ÚLTIMAS ALEGACIONES**: En primer lugar, teniendo en cuenta las alegaciones previas de la agencia de viajes "██████████", he de decir que todas son totalmente falsas y los hechos acontecidos que describen no se corresponden en nada con la realidad. El caso es bastante sencillo y claro. Hicieron una reserva de billete de avión confirmada errónea, con número de localizador OPYXT2, tengo el documento, que adjunto, y ese*



Comunidad de Madrid

número de localizador implica que el billete está confirmado a la espera del pago, lo hacen en todas las agencias, menos en esta por lo que se ve, y el plazo para el pago suele ser entre 24 y 48 horas, en esta agencia nos dieron solo 3 horas. Esto es así y no hay más.

No fue una simple cotización, como alegan ellos, yo fui a comprar el billete, a la hora que me dijeron, pero estaba mal expedido, con los destinos cambiados.

Este error, me supuso un perjuicio económico de 525,89 euros y creo que estoy en mi derecho a reclamar, según la ley 11/1998, de 9 de julio, de protección de los consumidores de la Comunidad de Madrid, y que en su artículo número 3 apartado b, dice: **Derechos básicos de los consumidores. b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.**

El resto de acontecimientos sucedidos posteriormente, es decir, la negativa a entregar las hojas de reclamaciones, la solicitud de la presencia de la policía municipal, la reseña en google, la toma de fotos al exterior del local, la insinuación de racismo por mi parte y la utilización de mi número de teléfono para fines comerciales sin mi consentimiento, son temas secundarios, pero no por ello irregulares también. Ruego, en base a lo expuesto en este documento, junto con las alegaciones y documentación enviada previamente y que constan en el expediente, tomen la decisión que consideren oportuna...”

-La parte reclamada comparece a la audiencia y se reitera en su alegación anterior que consta por escrito en el expediente.

3.-Decision arbitral:

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, teniendo en cuenta que el reclamante solicita información, una cotización o realiza una consulta de precio para una reserva de un vuelo de Madrid a Asunción y vuelta, información que se le facilitó por escrito pero no se acredita si se formalizó la reserva o al menos no depositó cantidad alguna como garantía del compromiso, por otro lado la supuesta reserva es una nota escrita en un folio con membrete de la agencia [REDACTED] que se refiere a un viaje de Madrid a Asunción el día 21 de agosto de 2023 y regreso el 10 diciembre 2023 por 1149 euros y que la reserva que finalmente hizo la parte reclamante era del trayecto contrario, es decir Asunción a Madrid el 20 de Agosto de 2023 y vuelta del el 11 de diciembre de 2023, que no es el mismo vuelo. Considerando todo lo anterior no se aprecia responsabilidad alguna de la agencia de viaje reclamada respecto de la diferencia de precios que se le reclama y por ello el Órgano arbitral acuerda desestimar la solicitud de arbitraje de [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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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]