



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

Nº Doc: 21/021051.8/24.

Nº Expte: 21 - ARBC - 13861.1/2023

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:

En su reclamación de 28 septiembre 2023, [REDACTED] solicita una compensación de 300 €, debido al supuesto poco profesional comportamiento de la coordinadora del viaje en grupo realizado a Egipto.

La reclamada contestó el 16 noviembre 2023, remitiéndose a los documentos previamente enviados por correo electrónico a la reclamante. Así, se adjunta un e-mail remitido a la reclamante el 22 septiembre 2023, que indica: *"Lamentamos que no hayas compartido tu incomodidad durante el viaje. Si hubiéramos tenido conocimiento de tus preocupaciones mientras estabas en Egipto, habríamos tomado medidas para abordarlas y encontrar una solución adecuada en tiempo real. Después de tu comunicación, hemos hablado con la coordinadora y le hemos transmitido tus comentarios. Como mencionamos previamente, ella desea disculparse si te hicieron sentir incómoda en algún momento del viaje"*.





Comunidad de Madrid

El 4 diciembre 2023, la reclamante respondió que, "si la respuesta (de la reclamada) no es devolverme los 300 euros solicitados en la reclamación, quiero seguir adelante con la reclamación".

El 20 diciembre 2023, la reclamante respondió a la petición de la Junta Arbitral de aportar documentación adicional, si lo estimaba conveniente, de cara a la reunión del Colegio Arbitral. Indica en su respuesta que la reclamada no le ha facilitado determinada información sobre los costes del viaje (adicional al presupuesto remitido en las alegaciones del reclamado, de fecha 16 noviembre 2023); reitera sus quejas sobre la coordinadora del viaje; y su solicitud de compensación económica.

En un e-mail ulterior, de 5 febrero 2024, contestando a un e-mail de la Junta Arbitral sobre los medios de notificación, la reclamante se queja de que, "... todavía no es suficiente y consumo no me va ayudar, no sé cuántos doc he enviado por correo postal ...".

Según la página web de la reclamada [REDACTED] su línea de negocio consiste en la organización de viajes combinados, cuyo precio incluye el transporte aéreo y "la asistencia y apoyo del/la coordinador/a durante toda la ruta". Por su parte, el precio no incluye, "la previsión de gastos", que comprende, "la estimación del dinero que necesitará llevar cada viajero, referente a lo que serán los gastos básicos de vivir y movernos en el país durante toda nuestra estancia. Las tasas del visado. Alojamiento, desayunos, comidas y cenas, entradas a los lugares previstos y todos los transportes no especificados en el precio." No se incluyen en los dos conceptos anteriores, los "Extras, tales como propinas, cafés, vinos, licores, aguas minerales, regímenes alimenticios especiales, servicios de hotel opcionales... Excursiones o visitas no confirmadas en origen."

Debido al producto ofertado, la página web se refiere especialmente a la figura del "Coordinador": "En [REDACTED] viajamos acompañadas/os por nuestras/os coordinadoras/es, experimentadas/os viajeras/os que nos orientarán, asesorarán y sobre todo compartirán el viaje contigo. Saben cómo desenvolverse en situaciones inéditas y tratarán de hacerte la vida más fácil. Conocerán de antemano la ruta que se pretende hacer, aunque las decisiones de dónde dormir, qué comer y cambios en el camino se tomarán por consenso en el grupo. Son ese hombre o mujer a quién mirar cuando no sepamos dónde ir, en quien confiar y a quién dirigirse cuando sea necesario un claro liderazgo."

2.- Dar audiencia a las partes

Las partes no han comparecido por escrito a la audiencia.

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

Considerando lo dispuesto en el Libro Cuarto (Viajes combinados y servicios de viaje vinculados) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, 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.

Desestimar la pretensión de la reclamante, por las razones siguientes:





Comunidad de Madrid

(1) El artículo 161.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, prevé que: *“Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.”* Es decir, por lo que a este asunto respecta, compete a la agencia organizadora la selección adecuada de los coordinadores de los viajes y responde de su comportamiento, en los términos ofertados en su página web.

(2) Por su parte, el artículo 161.2, precisa que, *“El viajero deberá informar al organizador o, en su caso, al minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato”*.

Considerando que el viaje se realizó entre los días 3 y 13 septiembre 2023, consta en el expediente que la reclamante se dirigió a la organizadora el 18 septiembre 2023, y que ésta respondió el 22 septiembre 2023 (texto del e-mail aportado con el escrito de alegaciones de la reclamada de 16 noviembre 2023).

En otros términos, no consta en la documentación aportada que se cursara queja alguna a la organizadora durante la realización del viaje, sino tras la conclusión del mismo. Este extremo se confirma en el e-mail de la reclamante 20 febrero 2024 (último párrafo: *“Tampoco me vale que me digan que tenía que avisar desde el primer momento, eso solo hubiera creado mal ambiente, no tiene sentido. Lo normal es tratar de salvar el viaje y luego reclamar a la vuelta.”*)

Por lo tanto, consta acreditado que no se cursó declaración de malestar alguna durante la prestación del servicio de la coordinadora; lo cual hubiera permitido, caso de producirse, a la organizadora adoptar medidas correctoras si fuesen procedentes (como señala en su e-mail de 22 septiembre 2023).

(3) En consecuencia, no es exigible indemnización alguna por incumplimiento a la empresa, pues no puede realizarse una imputación objetiva de comportamiento negligente a ésta por la razón anterior; ni se ha acreditado la existencia de nexo causal entre el alegado comportamiento de la coordinadora y el malestar causado a la reclamante, salvo la sola queja y reclamación presentada por [REDACTED] una vez concluido el servicio contratado.

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.

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





Comunidad de Madrid

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]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

