



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11105.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 21 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

██████████, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

██████████, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere haber realizado una reserva con la empresa ██████████, el 7 de Agosto sobre las 18.30, para realizar un viaje del día 15 al 18 de Agosto, con código de reserva 56N4V091. El día 8 de Agosto a las 19:37 horas contacta con ellos, indicándoles la imposibilidad de poder realizar el viaje por causas personales y ajenas a su voluntad. Refiere la reclamante que siendo sus contestaciones muy dispersas en el tiempo y sin darle ninguna solución, simplemente dejar pasar el tiempo. La reclamante refiere que según sus políticas, no están cumpliendo ni el artículo 9.4 ni el 161.5 y así se lo hace saber, y le dicen de nuevo que pasan nota y le comentaran y así unas cuantas conversaciones que por su parte no resuelven nada, hasta que llega el día antes del viaje, el día 14 de Agosto, y envían las tarjetas de embarque y mandan una con su nombre, así que desde el primer momento no han hecho nada y aún habiéndoles enviado un justificante médico y cuando es conocedora de que hay una tarjeta de embarque con su nombre les vuelve a escribir y le responden que son temas que se demoran un poco ya que no es algo que está en su control, pero que con el justificante intentarán recuperar la parte de los billetes, a lo que la reclamante refiere que les responde que llegados a este momento sería los billetes y el alojamiento porque no se van a dar uso.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Solicito vuestra ayuda para poder recuperar el importe pagado ya que está justificado y ellos mismos no están cumpliendo su propia política".

En su escrito de 17 de febrero 2024: En contestación a la notificación recibida por ██████████, con número de referencia 21-ARBC-11105.6/2024 pongo de manifiesto: "Respecto al documento enviado en el que se indica la reserva de los vuelos, entiendo que es un correo de Iberia para ██████████, en el que observo lo siguiente: Según el pantallazo ese correo es de Iberia a ██████████ del 7 de Agosto a las 9:35, cuando yo contacto por primera vez con ██████████ a través de wasap el 7

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de Agosto a las 19:37 y posterior a esta hora, también lo hago por correo electrónico (no cuadran las horas, el correo de reserva tiene la misma fecha en la que yo me pongo en contacto por primera vez con [REDACTED] pero la hora es antes de ponerme yo en contacto con la compañía... ahí lo dejo...) para más detalle a nosotras se nos envía la tarjeta de embarque el 14 de Agosto, son 7 días de diferencia, para que [REDACTED] hubiese reorganizado el viaje y gestionar para 2 personas en vez de para 3 como inicialmente se quería y de esa manera modificar una habitación triple, por una doble, que tiempo para ello había, pero no hubo ganas de hacer las cosas más fáciles e incluso de resolver de la mejor manera, porque de ser así, no nos veríamos en esta situación tan incómoda.

Por otro lado, respecto al motivo que indiqué para proceder a la cancelación del viaje, cierto es que es tal cual indica en el pantallazo de la conversación de wasap "por causas ajenas a mi voluntad, indicando una situación familiar complicada", escribí familiar, cuando quise decir personal, y no expliqué el motivo exacto porque ni yo misma lo sabía y en el hospital tampoco me supieron decir que me sucedía, pidiéndole yo el favor a la doctora que me hiciera un justificante para poder enviar a [REDACTED] para que supieran que algo grave sucedía y que no cancelaba por gusto.

Pasaron días en las que la situación se agravó, llegando a la situación de quedarme ingresada y a partir de ahí, fue cuando dieron con el diagnóstico que os hago saber cuándo soy conocedora de ello y os lo hago llegar cuando me es posible y ya mediante reclamación a consumo y denuncia y vosotros, [REDACTED] vuestro equipo, me sigue diciendo lo mismo que desde el primer día que el equipo está pendiente de respuesta, que el equipo está investigando y de todo tipo de respuestas similar, sin resolver absolutamente nada y con vuestra última comunicación encima hacéis sentirme culpable porque dais por hecho que podría haberlo hecho de una manera mejor cuando ha sido mi única manera en los tiempos y circunstancias que se me han dado, y he tenido que interponer denuncia para que se me dé alguna solución en la que no sea 100% beneficiaria [REDACTED], porque si alguna de las partes ha actuado de manera incorrecta e inhumana ha sido la compañía.

Dicho esto, no me queda otra que aceptar la propuesta de [REDACTED] porque no estando recuperada, esta situación me agota aún más, así que reitero la aceptación de la propuesta:

- Transferencia bancaria de 161,19 € al número de cuenta [REDACTED] (adjunto pantallazo)

- El bono que Iberia me ofreció, obviamente está sin usar y así lo podrá comprobar las compañías, tanto Iberia como [REDACTED] disponible para que Iberia lo puede aprovechar, en este caso, siento la necesidad de puntualizar, que para que pueda aceptar la proposición, tiene que ser absolutamente imprescindible y que venga reflejado, tanto la ampliación del plazo de 2 años desde la fecha en curso, y no desde la fecha en la que empezó la reclamación y que lo pueda ceder a una tercera persona que es lo que se me ofrece, sin letra pequeña que me lleve a volver a tener que reclamar/denunciar.

Esperando cerrar y resolver este asunto, agradezco a [REDACTED] el deseo de mi pronta recuperación, no sin embargo lo difícil que lo han puesto para poder resolver".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 10 febrero de 2025 refiere:

I.- Que, en relación con el expediente con número de referencia 21-ARBC-11105.6/2024 tramitado ante esa Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, recibimos el pasado 27 de enero de 2025 las alegaciones de [REDACTED] (en adelante, [REDACTED] a nuestro escrito de contestación a su Reclamación, presentado el pasado 7 de noviembre de 2024, concediéndose a [REDACTED] un plazo de diez (10) días para presentar su respuesta a esas nuevas alegaciones ("Nuevas Alegaciones"), lo que procedemos a hacer por el presente, quedando avisados de que, en caso de que [REDACTED] no aceptase la nueva propuesta de [REDACTED] para llegar a un acuerdo, el 21 de marzo de 2025 se celebraría la Audiencia escrita correspondiente.

II.- Que, en su escrito de Nuevas Alegaciones (página 17), [REDACTED] confirma que, tal y como indicamos en nuestro primer escrito, el importe abonado por el Viaje [REDACTED] fue de



Comunidad de Madrid

319,00€ (y no de 329,00 € como se decía en su Reclamación). Aceptamos, pues, la rectificación de [REDACTED].

III.- Que, hasta el momento, [REDACTED] había acusado a [REDACTED] de no tener organizado el Viaje cuando ella avisó de su voluntad de no ir junto con sus acompañantes al Viaje programado para los días 15 a 18 de agosto (ambos inclusive), y de no decir la verdad, resultando que [REDACTED] lo organizó y reservó el 7 de agosto antes de que [REDACTED] contactase con nuestro cliente. Para que no quede atisbo de duda posible, a los **Anexos 4 y 5** de nuestro anterior escrito, añadimos a mayor abundamiento (numerados correlativamente):

- Como **Anexo 11**, justificante de la reserva de los vuelos de ida y de vuelta, realizada el **7 de agosto de 2024**, a las **09:35h**.

- Y como **Anexo 12**, la primera comunicación de [REDACTED], posterior (WhatsApp de la Sra. [REDACTED] de fecha **7 de agosto de 2024**, a las **20:35h**).

Consideramos, pues, debidamente **acreditado** que [REDACTED] nunca mintió a [REDACTED].

IV.- Que, a través de las Nuevas Alegaciones, **conocemos un cambio en el fundamento de la Reclamación de [REDACTED]**. Dice [REDACTED], en sus **Nuevas Alegaciones**, que, aunque **ni ella era conocedora en ese momento** de no estar en buen estado de salud, acabó padeciendo una trombosis pulmonar. **Lo cierto es que nunca ha presentado, ni siquiera con sus Nuevas Alegaciones, una acreditación de ello**. Por ello, **lógicamente, es también primera noticia para [REDACTED]** por lo que lo primero que queremos es desear a [REDACTED] una pronta y completa recuperación.

Recordemos que, en efecto, cuando [REDACTED] contactó con nuestro cliente alegó, primero, *"situación familiar complicada"* y, después, *"motivos personales/familiares"*. **En ningún momento, expuso que era por problemas de salud personales**. Y que lo hizo cuando todo su viaje ya estaba organizado, habiendo soportado [REDACTED] el 100% de los costes del viaje reservado.

V.- Que, en esta nueva situación, y debido a que [REDACTED] no ha aceptado la primera propuesta de [REDACTED] para llegar a un acuerdo amistoso, [REDACTED] le ofrece una segunda propuesta:

- En cuanto a los gastos de billetes aéreos, consideramos razonable que, atendida su situación de salud, [REDACTED] rechace el bono emitido por IBERIA a su favor, por lo que [REDACTED] **se aviene a realizar una transferencia bancaria a favor de [REDACTED] a la cuenta bancaria que ella indique por importe de 161,19€, solicitando a [REDACTED] que, por su parte, ceda a [REDACTED] el bono emitido por IBERIA (sin usar), para poderlo aprovechar y evitando así, en el hipotético caso de haber sido utilizado o cedido, una doble indemnización a su favor.**

- En relación con el hotel, y pese a la consideración de las Nuevas Alegaciones, la situación sigue siendo la misma, porque, tal y como expusimos, [REDACTED] no contrató un viaje individual, sino que era una de las tres viajeras de ese **Pack triple** contratado por [REDACTED], con quien debía compartir habitación. Como ella sabe, las otras dos viajeras realizaron correctamente el Viaje [REDACTED] y se alojaron en esa habitación, por lo que no cabe que el Hotel la reembolse. Además, como ya se acreditó, los gastos de cancelación eran del 100% de la reserva. Entendemos, pues, que hubo una situación análoga a la prevista en el artículo 157 de la Ley General de Protección a Consumidores y Usuarios, y que [REDACTED] consintió el uso de la habitación por parte de sus amigas en régimen de responsabilidad solidaria y que, en todo caso, ese pago aplicaría como penalización razonable conforme al artículo 160.1 de dicha norma, por dichos motivos, no existiendo ningún posible ahorro de costes.

Consideramos que el desistimiento de [REDACTED] responde a un ejercicio legítimo de su libertad, pero, que tal y como regula el artículo 93, g) de esa Ley, los viajes combinados quedan excepcionados de un desistimiento incondicionado y pleno, precisamente debido a las peculiaridades de su organización. Todo ello, por otra parte, bien explicado en la web y en las Condiciones del contrato ofrecido por nuestro cliente.

- Con la mejor voluntad de mejorar su ofrecimiento y satisfacer en lo posible a [REDACTED] [REDACTED] ofrece ampliar el bono de cortesía [REDACTED] en triple sentido: (i) aumentarlo a **75,00€** (en lugar de los 50,00€ ofrecidos inicialmente), (ii) ampliar su vigencia a dos (2) años (en

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

lugar del año, inicialmente ofrecido, para facilitar la recuperación de [REDACTED] y poderlo disfrutar) y (iii) permitir que ella pueda cederlo a una tercera persona, si así lo desea.

VI.- Que [REDACTED] considera estar realizando todo lo que está en sus manos para llegar a un consenso con [REDACTED], solicitándose comprensión por su parte en cuanto:

- A la certeza acreditada de que el día 7 de agosto estaba organizado el Pack Triple con salida el día 15 de agosto, ya que son fechas de alta demanda, con lo que [REDACTED] había organizado y pagado el 100% de los costes de ese viaje, así como al hecho incontestable que sus dos amigas disfrutaron de la habitación del hotel que ella debía compartir.

- A que los Viajes [REDACTED] están sujetos a condiciones económicas especiales, en el sentido de que nuestro cliente para poder mantener unos bajos precios trabaja con tarifas básicas y así se explica profusamente en sus Condiciones. Por ello, [REDACTED] podría haber contratado, por su parte, seguro de cancelación, tarifa de flexibilidad, etc., lo que descartó hacer.

VII.- Que, para el hipotético caso de que [REDACTED] no aceptase esta nueva propuesta, rogamos poder participar en la Audiencia escrita prevista para el próximo 21 de marzo de 2025. En su virtud,

SE SOLICITA: que, en nombre y representación de [REDACTED], se tenga por presentado este escrito y sus anexos, teniéndose por evacuado el trámite concedido mediante la comunicación recibida de esa Junta Arbitral Regional del Consumo de la Comunidad de Madrid, con número de referencia indicado al inicio de este escrito, y se tenga por formulada una nueva propuesta razonable por parte de la Empresa, aceptando la actuación mediadora que proceda administrativamente y, en caso negativo, poder participar en la audiencia escrita programada para el próximo 21 de marzo de 2025".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y en concreto los escritos de la mercantil de fecha 10 de febrero de 2024 y de la reclamante de 17 de febrero de 2025 en la que aceptar la propuesta ofrecida por la reclamada, por lo que este Colegio Arbitral recoge dichas manifestaciones en este Laudo Conciliatorio, y deben cumplirse por la mercantil, las dos propuestas realizadas, siendo estas: 1º Devolución del importe de 161,19 € y 2º ofrece ampliar el bono de cortesía [REDACTED], en triple sentido: (i) aumentarlo a 75,00€ (en lugar de los 50,00€ ofrecidos inicialmente), (ii) ampliar su vigencia a dos (2) años (en lugar del año, inicialmente ofrecido, para facilitar la recuperación de [REDACTED] y poderlo disfrutar) y (iii) permitir que ella pueda cederlo a una tercera persona, si así lo desea.

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 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 21 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

[Redacted]

[Redacted signature]