



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12001.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] 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.

[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: La reclamante refiere que solicitó por escrito y después en detalle telefónicamente a su jefe de recepción, peticiones concretas por temas de salud imprevistos, todo ello con antelación suficiente para haber anulado sin penalización esas dos reservas. En concreto, la reclamante manifiesta que se había quedado embarazada con posterioridad a hacer las reservas y acababa de salir de un episodio de amenaza de aborto y se le había pautado médicamente reposo relativo. La reclamante manifiesta que sus peticiones iban dirigidas a tener el mayor reposo y descanso posibles en este establecimiento y recibieron la total aceptación y confirmación por la parte contraria, por ello, se decidió a continuar con las reservas. La reclamante refiere que si no hubiese sido así, hubiera cancelado directamente. Al llegar al establecimiento, la reclamante refiere que en ningún caso la habitación cumplía lo prometido, ni tampoco la convivencia general que se supone debe de garantizar el establecimiento para todos sus huéspedes era mínimamente agradable, aceptable e higiénica, además de ruidos insoportables durante todo el día, hemos vivido situaciones de insalubridad en la comida que se servía en el comedor común para todos los huéspedes, junto con una nula solución o gestión del problema que se estaba dando en el citado albergue.

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: "1- La intervención de la Junta Arbitral de Consumo, en aplicación de los artículos 57 y 58 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 y otras leyes complementarias y del artículo 5 del Real Decreto 231/2008, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, requieran a la mercantil para que aporten la documental solicitada. SOLICITO a la Junta que admita la presente solicitud de arbitraje y, previos los trámites oportunos, dicte laudo mediante el cual se haga valer la responsabilidad contractual y el principio indemnizatorio del código civil de la siguiente manera: - Devolución de la cuantía relativa al



Comunidad de Madrid

servicio prestado en la reserva número 584364, en la cual media el incumplimiento. Interesa al derecho de esta parte que, dado que las cuestiones relativas a la falta de conformidad tienen una estrecha relación con mi situación de embarazo, la compensación mediante bono con caducidad establecida para nada sería una opción viable de compensación. 2.- Que se efectúe remisión al organismo competente de sanidad para analizar los hechos o efectuar inspecciones que sea de su competencia. 3.- Comunicación de posibles errores de la presente reclamación para poder subsanarlos en el plazo general de 10 días”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 06 de febrero refiere: [REDACTED] actuando en nombre y representación de [REDACTED]

[REDACTED] con domicilio en Sevilla, [REDACTED] en su calidad de Jefa del Área de Asesoría Jurídica y Contratación de la misma, comparece ante ese Organismo y respetuosamente DICE: PRIMERO Y ÚNICO. Que con fecha 29 de enero de 2025, se ha recibido notificación mediante la que se admite a trámite la solicitud de arbitraje realizada por [REDACTED], como parte reclamante, y se da traslado a su representada, a fin de que en el plazo de 10 días hábiles conteste a la misma, presente los documentos que estime pertinentes o proponga las pruebas de las que intente valerse, señalando audiencia escrita para el día 21 de marzo de 2025, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 41 del Real Decreto 713/2024. Por lo que, de conformidad con el citado requerimiento, ALEGA PRIMERO. Que el día 13 de marzo de 2024, [REDACTED] realizó dos reservas, vía web, en el Albergue Juvenil de Punta Umbria (Reservas: 584364 y 584928), para el periodo comprendido entre el 24 y el 30 de junio de 2024, en virtud de la oferta de “Semana de Vacaciones- Playa”, dirigida a familias, grupos de amigos o parejas: <https://www.inturjovent.com/verano/playa>. Del mismo modo, realizó por la misma vía, la Reserva número 581843, para disfrutar de una Semana de Vacaciones, en el Albergue Inturjovent de Torremolinos, de los días 19 a 25 de agosto de 2024. La oferta “Semana de Vacaciones- Playa”, es un Paquete de 7 días / 6 noches, que incluye alojamiento en régimen de media pensión, con almuerzo de lunes a sábado. La entrada tiene lugar los lunes a partir de las 14:00 h., y la salida, los domingos antes de las 11:00 h. El servicio incluye 1 juego de toallas por persona. Ver enlace: <https://www.inturjovent.com/verano/semanaplaya-punta-umbria> Como se puede comprobar, la oferta establece que no se cobran gastos de cancelación para anulaciones realizadas con más de 16 días anteriores a la fecha de comienzo de la reserva, en coherencia con lo dispuesto en nuestras Condiciones Generales de venta (Documento nº 1): “Las reservas podrán cancelarse gratuitamente dentro de los siete (7) días siguientes a su realización siempre que se comunique con más de 24 horas de antelación a la fecha de llegada Asimismo, las reservas podrán cancelarse gratuitamente hasta 16 días antes a la fecha de llegada.

Para aquellas cancelaciones realizadas con una antelación inferior, se aplicarán los siguientes porcentajes de penalización:

- Las cancelaciones realizadas entre 15 y 8 días antes a la fecha de llegada, conllevarán el pago por parte del cliente, de un 30 % del importe total de la reserva.
- Las cancelaciones realizadas entre 7 y 2 días antes a la fecha de llegada, conllevarán el pago por parte del cliente de un 50 % del importe total de la reserva.
- Las cancelaciones realizadas en las 24 horas anteriores, o en la misma fecha de llegada al Albergue Inturjovent, no serán reembolsables, aplicándose el 100 % del importe total de la reserva, en concepto de gastos de cancelación.

(...)

La no presentación del cliente (no-show), la no utilización voluntaria por parte del mismo de cualquiera de los servicios contratados, o la anticipación de la fecha de salida o de vuelta, no dará lugar a devolución o reembolso alguno.

(...)

La cancelación podrá efectuarse por cualquier medio que permita tener constancia a INTURJOVEN de la fecha en que se efectúa, salvo las reservas realizadas a través de la web www.inturjovent.com, que deben ser canceladas por la misma vía.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En caso de que desee contratar un Seguro para la cancelación de su viaje, visite ESTE ENLACE". Al formalizar la reserva vía web, la cliente declara haber leído y aceptar expresamente las Condiciones Generales de venta de INTURJOVEN clicando el apartado correspondiente, ya que, de otro modo, el proceso de reserva no continúa adelante (Véase Documento nº 2). Por tanto, la cliente está suficientemente informada de su derecho de desistimiento, y de las consecuencias del ejercicio del mismo (art. 69 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 y otras leyes complementarias).

El 12 de junio de 2024, es decir, doce días antes de la fecha de entrada al Albergue Inturjovent de Punta Umbría, la reclamante decidió cancelar la reserva 584928, por lo que se le informó que, conforme a la Política de Cancelación de reservas incluida en nuestras Condiciones Generales, había que cobrarle el 30% del importe total de la reserva en concepto de gastos de cancelación. No obstante, por motivos comerciales (dado que la reclamante disponía de otra reserva para las mismas fechas-584364), el Área de Atención al Cliente de INTURJOVEN, le ofreció la posibilidad de cargarle únicamente el 5 % de los gastos devengados y un bono por importe del 25 % restante (174 €).

Si bien la virtualidad de dicho bono sustitutivo era la de que la reclamante pudiera disfrutar de su estancia en cualquiera de nuestros Albergues Inturjovent, en otras fechas distintas, dentro de los seis (6) meses siguientes; [REDACTED] insistió en que no iba a hacer uso del mismo, aunque se oponía a renunciar al beneficio económico que le suponía disponer de 174 € a su favor; por lo que solicitó al Área de Atención al cliente que, dado que "no quería tener nada más que ver con ningún establecimiento de INTURJOVEN", dicho importe le fuese descontado de la reserva número 581843, que ya tenía confirmada y prepagada en el Albergue Inturjovent de Torremolinos.

Con fecha 18 de julio de 2024, la reclamante manifestó su voluntad de ceder, tanto la titularidad y derecho de uso del bono (del importe, más bien), y la reserva número 581843 de Semana de Vacaciones en el Albergue Inturjovent de Torremolinos, a su hermana, [REDACTED] quien disponía ya de una Reserva en el Albergue Inturjovent de Cazorla (Reserva nº 583070). Con posterioridad, decidió cancelar su reserva número 581843 en el Albergue Juvenil de Torremolinos, por lo que solicitó se descontase en la Factura girada a su hermana la cantidad de 174 €, tal y como acredita el Documento nº 3.

En virtud de lo expuesto, la reclamante abonó únicamente un 5 % de gastos, frente al 30 % que le correspondía en virtud de nuestra Política de cancelación, ya que se benefició del 25 % restante mediante una deducción en la Factura correspondiente a su hermana.

Por otro lado, la reclamante continuó con la Reserva 584364, que disfrutó por toda su estancia en una habitación triple para dos adultos y un joven, en el Albergue Inturjovent de Punta Umbría.

SEGUNDO. La tipología de habitaciones ofertada en el Albergue Inturjovent de Punta Umbría, tal y como se puede ver, tanto en la página web de INTURJOVEN (https://www.inturjovent.com/procesoreserva?p_p_id=ProcesoReservaPortlet_WAR_Portlets&p_p_lifecycle=1&p_p_state=normal&p_p_col_id=column-1&p_p_col_pos=1&p_p_col_count=10&ProcesoReservaPortlet_WAR_Portlets_accion=verPaquete), como el Folleto correspondiente (Documento nº 4), es la siguiente:

HABITACIÓN

CAPACIDAD MÁX.

Doble-triple (1 cama+1 litera)

3

Doble-triple superior (1 cama+1 litera)

3

Doble-Cuádruple (2 literas)

4

Doble-Cuádruple adaptada (2 literas)

4

Doble (2 camas)

2

Comunidad de Madrid

Doble superior (2 camas)

2

Triple-Cuádruple superior (2 camas+1 litera)

4

Triple (3 camas)

3

Cuádruple-séxtuple (2 camas+2 literas)

6

Como se puede comprobar, la categoría de “habitación con vistas”, o la de “habitación sin ruidos”, no entra dentro de la oferta realizada por INTURJOVEN, que en su publicidad no menciona, ni que las habitaciones estén insonorizadas, ni que sean tranquilas.

No obstante, es lógico pensar que en una época del año como es la época estival, en la localidad de Punta Umbría, en un Albergue situado frente a la playa, el establecimiento pudiese estar casi al 100 % de su capacidad; por lo que era previsible que la ansiada tranquilidad que buscaba la [REDACTED] pudiera verse alterada por la presencia de otros huéspedes, al igual que le habría ocurrido en cualquier otro establecimiento turístico de la zona, que no fuese un Balneario o un Spá.

Sin perjuicio de lo anterior, el personal de INTURJOVEN siempre vela por garantizar el descanso de los clientes y por el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Interno implantado en los Albergues Juveniles (Documento nº 5): <https://www.inturjoven.com/documents/10181/12844/reglamento-regimen-interno/2829c986-5c6a-4305-b169-dfb30a5b3cab>, que establece en su apartado 2.2, establece: “A partir de las 24.00 horas deberá respetarse el silencio, especialmente en habitaciones, pasillos y escaleras, y se evitarán reuniones que molesten al resto de las personas usuarias del Albergue Inturjoven. En el caso de grupos, serán las personas responsables del mismo quienes se encargarán de que sus miembros cumplan esta norma”.

En este sentido, los esfuerzos realizados por el personal de INTURJOVEN para evitar molestias y preservar la tranquilidad de [REDACTED] fueron notables, viéndose obligados a llamar la atención y a pedir silencio a los “otros huéspedes”, y a los monitores encargados del grupo de personas con discapacidad, incluso fuera del horario establecido (las 24.00 horas).

TERCERO. INTURJOVEN es una Empresa pública de la Junta de Andalucía, dependiente de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, cuya misión es: “Hacer de los Albergues Inturjoven de Andalucía espacios de encuentro, solidarios, inclusivos, diversos, divertidos, con espíritu joven y comprometidos con el patrimonio cultural y natural.

Conocer a nuestros usuarios y, desde la diferencia, ofrecerles productos y servicios que cubran sus necesidades particulares”.

La visión de INTURJOVEN, entre otras, es “lograr la mejor experiencia para nuestros usuarios cada día, atendiendo a la diversidad”, y sus valores: “Inclusión, pasión, seguridad, creatividad, compromiso ambiental y espíritu de equipo”. Véase el enlace: <https://www.inturjoven.com/mision>

En este sentido, nuestro compromiso social va más allá de prestar simplemente alojamiento y manutención a los huéspedes, servicios para los que se puede recurrir a cualquier establecimiento turístico. Así lo avala el hecho de que el logotipo de la Junta de Andalucía, y de la Consejería de Inclusión Social, Juventud, Familias e Igualdad, estén presentes junto al de INTURJOVEN, tanto en la página web, como en todas las comunicaciones remitidas a la reclamante (véanse los correos electrónicos cruzados con la misma).

A este respecto, el perfil de cliente de los Albergues Juveniles es variopinto, pudiendo coincidir clientes sin discapacidad, con grupos de personas con discapacidad, o con otros colectivos de prioridad social, que no encuentran en los Albergues turísticos, ni en el sector hotelero tradicional, espacios adecuados para atender a sus necesidades.

Al tener nuestro personal, amplia experiencia con personas con circunstancias de salud y personales complejas, está más que sensibilizado con las necesidades y demandas de los clientes, a las que trata de atender con empatía y afabilidad. Sin embargo, en ningún caso es su función valorar el estado médico del cliente para aconsejarle sobre si debe o no viajar o hacer uso de nuestros servicios (cosa que, entendemos, ha de sopesar el propio cliente a quien, en caso de



Comunidad de Madrid

duda, se le da incluso la posibilidad de contratar un Seguro de Cancelación), ni satisfacer las continuas exigencias de quien se ampara en dicho estado médico para hacerse escuchar.

En definitiva, la "tortura psicológica" padecida por la misma al disfrutar de sus vacaciones en un Albergue Inturjovent, no es achacable en ningún caso a una negligencia de nuestro personal, sino a la previa falta de información de la misma que, quizá movida por lo asequible de nuestra oferta de Semana de Vacaciones en esas fechas, prefirió reservar en nuestro establecimiento, sin tener en cuenta que ello implicaba, entre otras cuestiones, tener que almorzar en el buffet común para todos los huéspedes, con "todos", incluidas las personas con síndrome de Down.

Puesto que la reclamante no se refiere en ningún momento a la falta de higiene del comedor, o a la limpieza del mismo sino a "la falta de higiene de estas personas en el buffet común para todos los huéspedes". (...) "He visto todo tipo de cosas asquerosas y antihigiénicas por parte de estas personas en el comedor" (...) "Pero, fundamentalmente, los comportamientos más antihigiénicos venían por parte de los Down...", cabe preguntarse si fue el hecho de coincidir con "estas personas" durante su estancia, y no precisamente la calidad de los servicios ofertados por INTURJOVEN, lo que provocó "la tortura psicológica" que manifiesta haber padecido. "Tortura" que, por otra parte, se prolongó voluntariamente durante toda una semana.

QUINTO. No existe ningún incumplimiento de las obligaciones a las que se comprometió INTURJOVEN, ni cabe la devolución del precio abonado. Máxime cuando la reclamante ya se ha beneficiado de un descuento comercial del 25 % del importe de los gastos de cancelación, que deberían habersele aplicado en virtud de las Condiciones Generales de venta de INTURJOVEN; y cuando ha disfrutado de los servicios reservados, en la habitación seleccionada, durante todo el tiempo de su estancia.

Lo contrario supondría un enriquecimiento injusto para la [REDACTED]

En el presente caso INTURJOVEN ha prestado a la reclamante el servicio al que se comprometió: alojamiento y manutención en la habitación seleccionada durante todo el tiempo de su estancia; otra cosa es que sus expectativas de descanso y tranquilidad no se hayan visto satisfechas, cosa que lamentamos, pero que entendemos, no puede garantizar INTURJOVEN con su oferta de Semana de Vacaciones, en un establecimiento situado en la playa, al máximo de su capacidad, en el mes de julio.

En su virtud, INTURJOVEN ha cumplido lo dispuesto en el 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 y otras leyes complementarias. Específicamente lo establecido en su TÍTULO I (Contratos con los consumidores y usuarios), CAPÍTULOS I y II:

- Antes de que la reclamante haya quedado vinculada por el contrato, se le ha facilitado de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características y servicios principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas (artículo 60)

- La oferta, promoción y publicidad de los servicios se ha ajustado a su naturaleza, características, y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación (artículo 61).

- La oferta, promoción y publicidad de los servicios reconoce al cliente su derecho de desistimiento en los términos establecidos en el artículo 69.

Por lo anteriormente expuesto,

SOLICITA, que tenga por presentadas las presentes Alegaciones, en tiempo y forma

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente no queda acreditado por parte de la reclamante ningún incumplimiento o servicio ofertado que no se realizara, siendo las características del propio alojamiento las que se cumplen".

En su escrito de 20 de marzo de 2025 se ratifica en lo anterior.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el



Comunidad de Madrid

correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, no quedando acreditado que lo ofertado y lo ofrecido sea distinto a lo publicitado en este caso para dicho alojamiento, ni que la mercantil no haya prestado a la reclamante el servicio al que se comprometió durante todo el tiempo de su estancia y la oferta, promoción y publicidad de los servicios se ha ajustado a su naturaleza.

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 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

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]