



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13898.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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: que, según alega la reclamante, Del 4 al 19 de agosto de este mismo año, 2024, contraté a la empresa [REDACTED] para realizar un viaje con ellos basado en la organización de la citada experiencia y el acompañamiento de la misma. No obstante, la experiencia no resultó ser no sólo insatisfactoria si no estresante y hasta traumática ya que se puso en peligro nuestra integridad física y psicológica durante todo el viaje. La seguridad: Hemos vivido situaciones de inseguridad y peligro. Algunas de ellas han estado vinculadas con el transporte que se basaba en una furgoneta de 10 plazas encontrándose dos de las plazas conformadas por dos tablas móviles y sin cinturones de seguridad. Entendemos que el ahorro de dinero es importante, pero en ningún momento se nos adelantó que esa iba a ser la situación ya que de haberlo sabido podríamos haber decidido gastaros un poco más de dinero y habernos sentido menos inseguros. Hubo un día en concreto que estuvimos 10-11 horas en el coche porque tuvimos que dar la vuelta al no poder ir al Lago Constanza. Esto se debió a que el transporte, que tenía los bajos a ras de suelo no podía subir las cuestas. Cabe destacar que incluso a esta furgoneta dejaron de funcionar los frenos lo cual hizo que un día estuviéramos (de nuevo) perdiendo tiempo con el mecánico que ayudó a arreglar este problema. En otras ocasiones hemos tenido que presencia como el coordinador hablaba con dominicanos sobre asuntos políticos o controvertidos de carácter sexual provocando la crispación y malestar con gente local que podía haber desembocado en un conflicto. Esta persona no estaba capacitada a ningún nivel para llevar ni organizar grupos. La incomodidad: Entendemos que en un viaje de aventura puede haber momentos de malestar, pero no se entiende que la norma sea esa y menos sin contar con nuestra aprobación. Como ya he mencionado, el transporte en el que estuvimos la mitad de los días fue una auténtica pesadilla no sólo porque no estaba preparado para las carreteras de República Dominicana si no porque ir tantísimas horas en una tabla sin respaldo es una auténtica pesadilla al igual que puede suponer un problema para la salud. En cuanto a los hoteles, sabíamos que podíamos encontrarnos con habitaciones poco lujosas pero lo que no nos esperábamos era que, ante los problemas, como sábanas o baños sucios o habitaciones sin ventanas, aires acondicionados estropeados, no tener suficientes camas, el coordinador como persona responsable del grupo designado por la agencia no hablara con los hoteles o intentara minimizar nuestras demandas indicándonos que exagerábamos. Como desde el principio se empezó a generar un gran nivel de incertidumbre y malestar, tuvimos que empezar

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

a participar activamente en la contratación de los hoteles hasta el punto de que la coordinación por parte de la agencia era nula y la hacíamos enteramente nosotros. La figura del coordinador no tenía ningún peso ni valor en este viaje por lo que no entendemos porqué hemos pagado un extra en la coordinación que no ha existido en ningún momento. Por tanto, desde bastante pronto en la experiencia esta persona de la agencia dejó de realizar esta función que podría decirse que ha sido la única que ha llegado a realizar. Respecto a las comidas, nunca ha calculado cuando podíamos desayunar o comer y donde. Esto ha supuesto un problema teniendo en cuenta que ha habido días de muchas horas de viaje en las que en ningún momento nos ha preguntado por nuestras necesidades básicas tales como comer o ir al baño. Entendemos que se puede alegar que haya libertad para elegir qué comer y cuando, pero si, por la mala organización y la nefasta gestión, estamos 15 horas en el bus qué mínimo que organizar paradas o pensar en algún sitio en el cual poder comer. Como ya os he comentado, las labores de esta persona era la de figurar en el viaje como ente. Convivencia con una persona con problemas, trastorno o enfermedad sin acompañamiento: Fuimos con un chico que desde el principio se pudo ver que era una persona que no se encontraba bien. Aunque en muchas ocasiones hay personas que, aunque tengan dificultades pueden convivir con un grupo y hacer vida normal este no era el caso. No sabemos si en algún momento se llegó a escribir a la agencia para confirmar esta situación como el coordinador debía haber hecho o poder seguir algún protocolo de acompañamiento a esta persona con necesidades especiales. En numerosas ocasiones transmitimos nuestra preocupación ante la vulnerabilidad en la que se encontraba en un país como puede ser República Dominicana, así como la incomodidad que suponía tener que convivir con una persona de baja higiene. Esto debido a que no se cambiaba diariamente, así como tampoco se duchaba. También tuvimos que vivir episodios de agresividad por parte de esta persona ya que según nos contó dejó de tomarse la medicación. Solicita que la incomodidad y la falta de seguridad, así como la ausencia de labores de coordinación por parte de la agencia debieran de traducirse en la devolución de dinero de lo que se suponía que pagábamos como 'gestiones' o 'coordinación'. El viaje nos ha supuesto un total de 3500 euros y entiendo que los costes de vuelos y hoteles no los paguen ellos, pero lo que son las labores de gestión que son de 1000 euros sí que se nos devuelvan ya que estas mismas han sido inexistentes y las hemos tenido que asumir nosotros. Uno se va de vacaciones para desconectar y estar tranquilo y más si decide contar con los servicios de una agencia, pero, por desgracia, hemos vuelto más estresados y quemados que cuando nos hemos ido. La falta de diligencia por parte de la agencia ha sido llamativa ya que se valen de personas amateur sin ningún tipo de conocimientos ni preparación para gestionar personas y menos si algunas tienen algún tipo de enfermedad mental o necesidad especial. - Me gustaría saber si el coordinador o coordinadores de esta agencia cuentan con los protocolos suficientes, así como la preparación para llevar personas especiales a su cargo. Si no es así, creo que se ha cometido una negligencia al tener que gestionar a una persona que dejó incluso de tomarse la medicación, iba sucia con la incomodidad que eso supone al resto del grupo, tenía episodios agresivos con insultos y ponía en riesgo la integridad del grupo con temeridades constantes. Según todo lo anterior mencionado, creo que deberíamos contar con algún tipo de resarcimiento ante la nefasta gestión de la agencia y el impacto emocional que toda experiencia nos ha causado ante el estrés mantenido y la insatisfacción y no cumplimiento de lo pactado. Cuantía reclamada En su caso, controversia sin reclamación de cuantía económica Cuantía reclamada 1.000,00 €.

La parte reclamada alega que, este correo es en respuesta al mensaje de algunos de los componentes del viaje. Queremos agradecerlos nuevamente por compartir con nosotros vuestra experiencia en el viaje a República Dominicana. Para abordar algunos de los puntos que algunos de vosotros mencionáis: 1. Situación del viajero con necesidades especiales: Queremos aclarar que la empresa no tenía ningún conocimiento previo sobre la situación. Es obligatorio que los viajeros nos informen de cualquier problema de salud que pueda afectar al grupo antes del viaje, ya que esto nos permite tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad y el bienestar de todos. Lamentamos mucho que esta situación no se nos haya comunicado a tiempo. Fuimos conocedores de las dificultades a mitad del viaje, momento en el que Miguel nos informó que él se



Comunidad de Madrid

haría cargo de Alberto. Entendemos que esta situación generó incomodidad a parte del grupo. 2. Ruta y Alojamientos: Miguel propuso la ruta y los alojamientos desde el 12 de julio, en línea con nuestros informes y basados en experiencias anteriores. Sabemos que habéis cambiado algunas opciones por aquellas que os parecían más adecuadas, lo cual es totalmente válido en nuestros viajes, ya que siempre fomentamos la participación activa de los viajeros en la planificación de la ruta. Sin embargo, las condiciones de los hoteles no están bajo el control de nadie más que de los mismos establecimientos, y sabemos que en los casos donde hubo problemas, como con la ventana, se realizaron cambios cuando fue posible. 3. Transporte: Respecto al transporte, entendemos tu preocupación, pero es importante mencionar que las condiciones de los vehículos en algunos países pueden no ser las mismas a las que estamos acostumbrados. La situación con la furgoneta que mencionas, así como las condiciones de los asientos, son parte de las realidades locales y están bajo el control del conductor y las circunstancias del lugar. También nos han comentado otros viajeros que, con equipaje más reducido y adecuado a 16 días de viaje, no se hubieran ocupado dos asientos destinados a viajeros y no hubiera sido necesario añadir tablillas. 4. Funciones del Coordinador: Todos somos mayores de edad y responsables de nuestras decisiones, como se indica claramente en el documento de las funciones del coordinador que adjuntamos en el primer correo en el que se confirma la reserva. El coordinador no es un guía profesional ni un responsable de cada detalle personal de los viajeros, sino un facilitador del viaje que también depende de la colaboración y la comunicación efectiva dentro del grupo. Lamentamos que la experiencia no haya sido como esperabais. Por todo lo anterior, y tras una revisión exhaustiva, consideramos que no procede realizar ninguna compensación económica. Entendemos que esta respuesta pueda no ser la que esperabais, pero confiamos en que podáis comprender la situación desde nuestra perspectiva. Aun así, sentimos mucho que no haya estado a la altura de vuestras expectativas y valoramos vuestros comentarios, que nos ayudarán a mejorar en adelante. Como gesto de buena voluntad y para mostrar nuestro compromiso con vuestra satisfacción, nos gustaría ofreceros un 8% de descuento en vuestro próximo viaje con nosotros. Este descuento no es acumulable y es una forma de agradecer vuestra comprensión y confianza, a pesar de los problemas de comunicación que hayan podido surgir.

La parte reclamante manifiesta que entiendo perfectamente que en un viaje haya circunstancias inesperadas como un accidente. Pero lo mínimo que es lo que se ha contratado y lo que aparece en el contrato del viaje es que la figura del coordinador se encuentre presente y haga su función que es simplemente la de coordinar. Eso implica que si ve que hay una persona que no se está tomando la medicación y que el resto de la gente está incómoda con sus ataques y agresiones, olores nauseabundos por falta de ducha: Gestione y hable con la empresa sobre cómo proceder. Si contrata un bus que es especialmente bajo, que no nos ponga a subir montañas empinadas o gestione correctamente mejor la ruta. Cuando uno se va a un viaje organizado lo que uno quiere es que le ayuden y le faciliten la organización. No que la gestión sea inexistente y finalmente acabe en una experiencia horrible por la ineptitud de la persona designada en el viaje. Nadie que se dedique a trabajar todo el año y ahorrar para sus vacaciones se merece lo que nosotros hemos vivido, por eso, pido un resarcimiento económico sobre las labores de gestión del coordinador que como, he comentado, han sido nulas e incluso temerarias y negligentes. Cuantificación económica total en concepto por la gestión inexistente del coordinador euros 1500.

La parte reclamada manifiesta que en referencia al nuevo comunicado recibido, reiteramos que ya hemos proporcionado una respuesta completa y fundamentada respecto a los puntos planteados. No tenemos nada más que añadir a lo expresado en nuestra contestación inicial. Enviamos como documentación adicional, que se le aportó a la viajera [REDACTED] CONTRATO DE VIAJE "R [REDACTED] CONTRATO DE VIAJE.pdf" La reserva del viaje de [REDACTED] [REDACTED] ¡Hemos recibido tu reserva!.pdf" Documento extra aportado a [REDACTED] sobre el viaje y el coordinador "R_ [REDACTED] Viajar en grupo y con coordinador.pdf"

La parte reclamada añade que, en respuesta a la reclamación presentada, exponemos a continuación nuestra posición con respecto a los puntos señalados por el reclamante: 1. Sobre las



Comunidad de Madrid

funciones del coordinador El papel del coordinador en los viajes organizados por 3000KM está claramente definido en la documentación contractual y precontractual entregada a los viajeros. Es importante recalcar que: El coordinador no es un guía turístico ni un organizador logístico absoluto. Su labor principal incluye coordinar los traslados, alojamientos y actividades planificadas, asegurando la continuidad del viaje según lo acordado. También actúa como intermediario entre el grupo y los servicios locales, dentro de los límites establecidos por las características del viaje. No es responsabilidad del coordinador garantizar la supervisión médica, psicológica o conductual de los viajeros. En este sentido, el coordinador no tenía la obligación ni la capacidad de tomar decisiones sobre la salud o conducta de un viajero. 2. Sobre la seguridad y la logística. Transporte: El vehículo contratado cumplía con los estándares operativos locales. Cualquier imprevisto fue gestionado en la medida de lo posible. Alojamientos: Cuando se presentaron inconvenientes, el coordinador intentó gestionar mejoras dentro de las posibilidades disponibles. No obstante, en algunos casos, las expectativas de los viajeros superaban las condiciones previamente informadas del viaje. Interacciones con la población local: No se ha recibido ninguna queja documentada durante el viaje sobre conductas inadecuadas del coordinador. 3. Sobre la convivencia con un viajero con necesidades especiales. La agencia no fue informada con antelación sobre la situación particular de este viajero. El coordinador, al notar la situación, intentó mediar y manejar la convivencia dentro de sus posibilidades. No corresponde a la agencia ni al coordinador tomar medidas disciplinarias ni médicas sobre viajeros adulto. 4. Sobre la reclamación económica La reclamante solicita la devolución del importe correspondiente a la coordinación del viaje bajo el argumento de una supuesta "falta de gestión". Sin embargo, el coordinador cumplió con sus funciones, y la agencia proporcionó los servicios contratados dentro de los términos y condiciones del viaje. No se ha presentado evidencia suficiente de incumplimiento contractual por parte de la agencia. Se atendieron las incidencias dentro de lo posible en el contexto del viaje. Se ofreció asistencia dentro de los límites de las responsabilidades del coordinador. El precio del viaje 1.795€ que incluye el precio del vuelo, el seguro de viaje, el acompañamiento del coordinador, la formación del grupo y la asistencia durante todo el viaje. Conclusión No se ha producido abandono del grupo ni incumplimiento de las funciones del coordinador. Las circunstancias descritas, aunque desafortunadas, están dentro de los márgenes de un viaje de aventura y no constituyen un incumplimiento del contrato. No corresponde una devolución económica, ya que los servicios se han prestado conforme a lo contratado. El 27 de agosto de 2024, una vez finalizado el viaje y tras revisar los comentarios de los viajeros, les ofrecimos un 8% de descuento en su próximo viaje con nosotros como gesto de buena voluntad y muestra de nuestro compromiso con su satisfacción. Queremos reiterar que nuestros coordinadores son viajeros experimentados cuya función principal es facilitar la logística y cohesión del viaje, tal como se detalla en nuestras condiciones generales. No obstante, su rol no implica una supervisión continua las 24 horas, sino un acompañamiento flexible que fomente la autonomía de los participantes. En nuestros viajes los viajeros son parte activa del viaje. Confiamos en la capacidad del grupo para mostrar comprensión y empatía hacia la convivencia con una persona que presentaba necesidades específicas. Lamentamos que la experiencia no haya sido satisfactoria para el reclamante, pero reiteramos nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua en nuestros viajes. Quedamos a su disposición para cualquier aclaración adicional.

La parte reclamante añade que de 12 personas que comenzamos el viaje, 2 personas decidieron interrumpirlo a la semana de comenzar al no poder soportar las dinámicas y situaciones a las que nos enfrentábamos y que detallaré más adelante. Ellas decidieron coger un resort aparte e irse a Punta Cana para desvincularse de toda esta situación. Otras dos personas eran el coordinador, Miguel, y Alberto el chico con discapacidad. Por último, las 8 personas que nos quedamos hasta el final de las cuales 7 se han ofrecido voluntarias a testificar si así se necesitase. Como hasta el momento lo único que hemos recibido desde la empresa es un código de descuento para volver a utilizar sus servicios y, de ninguna manera, quiero volver a repetir una experiencia como esta. Me veo obligada a presentar este escrito en el que reitero todas las negligencias, malas praxis, mala fe y mal servicio recibido durante nuestra experiencia desde



Comunidad de Madrid

3000km por el que solicito algún tipo de resarcimiento que no pase por volver a tener ningún tipo de contacto con ellos. Falta de seguridad durante todo el viaje: La postura de la empresa resulta inaceptable al trasladar la responsabilidad de los problemas del viaje al viajero, eludiendo así sus propias obligaciones. Los desaciertos sufridos no son atribuibles a los clientes, sino que derivan directamente de una deficiente coordinación, gestión ineficaz y negligencia por parte de la agencia. Esta falta de diligencia ha generado perjuicios a todos los niveles. Uno de los días del viaje, nos vimos obligados a permanecer detenidos durante toda la mañana debido a un fallo en los frenos del vehículo (adjunto evidencia fotográfica). Afortunadamente, gracias al sentido común del conductor, se logró detener el autobús y evaluar la situación. Sin embargo, este incidente supuso una pérdida significativa de tiempo y puso de manifiesto, por primera vez, pero no de manera aislada, que la contratación del transporte fue inadecuada, tanto para el cumplimiento de las actividades programadas como para garantizar nuestra seguridad. El día siguiente a este incidente, la furgoneta asignada al grupo se mostró completamente inadecuada para el itinerario previsto, al no ser capaz de superar una cuesta debido a su baja altura y diseño inapropiado para el tipo de carretera planificada. La empresa argumenta que este recorrido se realiza anualmente sin inconvenientes, lo cual resulta difícil de creer a la vista de las evidencias fotográficas que adjuntamos. Es evidente que en otras ocasiones podido llegar a utilizar un vehículo más adecuado, posiblemente un 4x4, ya que resulta imposible transitar por dicha ruta con una furgoneta cuyos bajos se encuentran a ras de suelo. Si bien para esa fecha los frenos del vehículo ya habían sido reparados, lo ocurrido pone de manifiesto el riesgo al que fuimos expuestos. De no haber estado los frenos en condiciones, las consecuencias podrían haber sido catastróficas. Ante la imposibilidad de continuar por la cuesta, el coordinador insistió reiteradamente al conductor para que intentara avanzar, a pesar de las advertencias de los vecinos de la zona, quienes nos rogaron que no cometiéramos semejante imprudencia por el alto riesgo de accidente. Afortunadamente, el conductor se negó a continuar y desoyó la insistencia de Miguel el coordinador de seguir, evitando así una posible tragedia. No obstante, como resultado de esta pésima planificación, nos vimos obligados a cancelar la actividad programada para el día y a pasar unas 13 horas en un trayecto insoportable dentro de una furgoneta en condiciones deplorables, cuya descripción detallaremos más adelante. Además, a lo largo del viaje, el coordinador desoyó nuestras reiteradas peticiones de realizar paradas para descansar, accediendo únicamente tras una insistencia prolongada. Según sus propias declaraciones, evitaba hacer pausas para comer o cenar con el fin de ahorrarse el dinero destinado a dietas por parte de la agencia, sin considerar que los viajeros no estábamos en un viaje con ánimo de ahorro, sino en una experiencia por la que habíamos pagado y que debía cumplir unos estándares mínimos mínimos de confort y organización. Los trayectos en la furgoneta fueron, sin exageración, una experiencia tortuosa. No solo por los problemas mecánicos previamente mencionados—unos frenos averiados y una evidente incapacidad para afrontar el itinerario planificado—sino también por las condiciones deplorables del interior del vehículo, impropias de un transporte destinado a pasajeros. Dentro de la furgoneta, dos asientos estaban completamente ausentes y, en su lugar, se habían improvisado unas rudimentarias tablillas de madera colocadas sobre los asientos existentes. Estos "asientos" carecían de respaldo y, aún más alarmante, no disponían de cinturones de seguridad, lo que suponía un riesgo evidente para la integridad física de los pasajeros. En uno de los casos, al menos se podía apoyar la espalda contra las maletas situadas detrás—aunque en caso de un frenazo brusco esto habría representado un peligro adicional—pero en el otro, el ocupante debía permanecer en equilibrio sobre una tabla, sin ningún tipo de sujeción, reduciendo el asiento a poco más que un taburete improvisado. La única opción para aliviar la incomodidad era apoyarse en el asiento delantero cuando la fatiga se volvía insoportable. Nos vimos obligados a turnarnos para soportar esta situación, y cualquier persona con un mínimo de empatía comprenderá que permanecer en semejantes condiciones durante seis horas consecutivas—el tiempo medio en que realizábamos los cambios—es una experiencia inaceptable. No hablamos únicamente de incomodidad, sino de un profundo sentimiento de frustración, desamparo y, en algunos casos, verdadero miedo ante las circunstancias a las que nos vimos sometidos. Este no era el estándar de calidad que cabría esperar en un viaje organizado, y mucho menos en un servicio por el que se ha pagado. Adjunto evidencia fotográfica

Comunidad de Madrid

de las tablillas utilizadas como asientos para ilustrar el nivel de precariedad en el que nos vimos obligados a viajar. La que no tenía respaldo y era únicamente una tabla superpuesta a los asientos: La segunda tabla, colocada sobre los asientos traseros, permitía al menos apoyar la espalda contra el equipaje. Sin embargo, aunque en apariencia esta opción ofrecía un mínimo de comodidad en comparación con la otra, en la práctica resultaba igualmente inadecuada. Los bultos de las mochilas, lejos de proporcionar un soporte ergonómico, acababan presionando nuestro cuerpo de manera desigual, provocando molestias constantes que, con el paso de las horas, se traducían en un dolor intenso y una fatiga insostenible. Viajar en estas condiciones no solo fue una incomodidad pasajera, sino una experiencia física y mentalmente agotadora que, en ningún caso, se ajusta a los estándares mínimos que debería garantizar un servicio de transporte contratado para un viaje organizado. Tapo la cara de mi compañera por motivos de privacidad. La agencia ha intentado justificar las condiciones inaceptables del transporte argumentando que los inconvenientes fueron consecuencia del peso de nuestro equipaje y que deberíamos haber llevado mochilas en lugar de maletas. Sin embargo, esta explicación no solo es inconsistente, sino que demuestra una falta absoluta de previsión y transparencia por su parte.

En primer lugar, en ningún momento previo al viaje se nos informó de que llevar maletas pudiera suponer un problema. No existe ningún documento ni comunicación oficial en la que se establezca como requisito imprescindible viajar únicamente con mochilas. De hecho, al consultarlo expresamente con el coordinador antes de la salida, este confirmó que no habría ningún inconveniente en llevar maletas y, como se evidencia en las capturas adjuntas, incluso aseguró que la furgoneta contratada contaba con suficiente espacio para transportarlas. Captura en la cual, evidencia con el comentario de 'm dijo en dominicano' el tipo de comentarios constantes e inadecuados que durante todo el viaje tuvimos que soportar siendo este 'pecata minuta' comparado con todo lo que nos ha dicho. Si se nos hubiera advertido con antelación de los supuestos problemas derivados del uso de maletas, habríamos tenido la opción de adaptar nuestro equipaje e incluso de optar por mochilas más grandes. Sin embargo, resulta completamente lógico y razonable llevar maleta en un viaje de 15 días por República Dominicana, especialmente cuando el transporte del equipaje estaba incluido en el servicio contratado. La responsabilidad de prever y comunicar cualquier limitación en este sentido recaía exclusivamente en la agencia, que, una vez más, intenta eludir su negligencia trasladando la culpa a los viajeros. Además, en ningún momento se nos ofreció la posibilidad de contratar un transporte más adecuado ni se contempló la opción de añadir un espacio extra para el equipaje, como un remolque o un portaequipaje. Lo cierto es que, incluso si todos hubiéramos llevado mochilas en lugar de maletas, el espacio en la furgoneta seguía siendo insuficiente, lo que pone en evidencia una contratación deficiente del vehículo. Cabe preguntarse si la negativa a ofrecer una solución más adecuada responde a la voluntad de reducir costes y maximizar los beneficios de la empresa, a expensas de nuestra comodidad y seguridad. Adjunto conversación de WhatsApp en la que el coordinador confirma que no habría problema en llevar maletas.

En la siguiente captura os comparto la respuesta por parte de la agencia tratando de echarnos las culpas a nosotros porque algunos de nosotros llevamos maletas y no mochilas. Repito, en ningún momento era requisito y ellos nos dijeron que podíamos ir sin problemas con las maletas como os comparto en la captura de pantalla de una aplicación de mensajería. Nosotros no pedimos ir en una furgoneta con todas las comodidades, pero sí tener un asiento con respaldo y cinturón de seguridad, con los frenos correctamente y, en caso de que como dicen tienen tanta experiencia en estos viajes por República Dominicana, un transporte que pueda subir por cuestas o carreteras más complicadas que son las rutas que ellos mismos han propuesto. En definitiva, en cualquier servicio se tiene que ofrecer unos mínimos y aunque tú vayas a República Dominicana tratar de encontrar una furgoneta adaptada al viaje, número de viajeros y con unos niveles de seguridad óptimos. Un día, para una excursión en particular, estuvimos en una furgoneta que reunía todas esas condiciones. Es decir, había posibilidad de haber contratado algo mejor que la furgoneta en la que fuimos, o sea que no se puede alegar que en República Dominicana sólo había furgonetas con tablillas como asientos, sin frenos, sin cinturones de seguridad e incapaces de subir por cuestas. Esta captura adjunta es la respuesta que nos da la empresa. Compartiré en el mail adjunto las respuestas de la agencia sobre todas nuestras quejas que, bajo mi opinión y la de



Comunidad de Madrid

nuestros compañeros, son pobres y carentes de fundamento: Las funciones y trabajo inexistente por parte del coordinador: Este punto es probablemente el que ha provocado toda esta situación. Miguel, no estaba capacitado para llevar grupos. Era una persona que estaba en el viaje como un viajero más sin involucrarse en las tareas de gestión de hoteles y otras circunstancias ante las que él se veía superado. Ante las malas elecciones por parte de Miguel de los hoteles, decidimos empezar a elegirnos nosotros. En una ocasión quiso dejarme a mí y a un amigo en una habitación sin ventanas, en otra ocasión cogió un hotel en el cual se nos pidió que cambiáramos las sábanas sucias del anterior inquilino y pusieramos nosotros mismos las limpias que tenían restos de sangre. Tenemos algunas fotos del estado de algunas de las habitaciones en las que se puede apreciar la falta de higiene de los sitios que elegía:

En concreto, este último hotel no tenía preparadas las habitaciones cuando llegamos y la solución de Miguel fue que durmiéramos en una habitación sin luz (y por tanto sin aire acondicionado en un país con clima tropical) y tres personas en la misma cama. Todas las sugerencias de Miguel eran delirantes y desacertadas. Cabe destacar que dos amigos y yo dormimos de esa manera atravesándonos en las dos camas y cayéndonos las piernas porque no había otra alternativa. Otra vez, quiero enfatizar en lo mismo, no busco lujos, busco tanto para el alojamiento como para el transporte un mínimo de dignidad y más tratándose un viaje que se hace por placer.

No obstante, el puesto de Miguel como coordinador siempre ha estado basado en la falta de responsabilidades y ausencia de gestiones inherentes a su puesto como figura impuesta desde la empresa. En una ocasión permitió que unas empresas de transportes cogieran todas nuestras maletas mientras que él se encargó de recoger la suya. De repente, en un momento determinado, vimos que las maletas las habían dejado varadas en una carretera a su suerte. Comprendemos que él no haga de 'padre' ni 'guía' como dice la empresa de 3000km, pero si se está encargando de organizar el desplazamiento de unas maletas porque nosotros estamos en una excursión y no tenemos visibilidad de lo que hace no es procedente que las deje en una carretera sin supervisión y más teniendo en cuenta que como ellos bien dicen y recalcan para otras circunstancias, República Dominicana no es Europa y había altas probabilidades de que nos las hubieran podido robar. Eso sí, la suya se la quedó consigo mismo en todo momento y no le dio el mismo tratamiento que a nosotros. Ya casi a mitad del viaje empezó a reservar habitaciones para él y el chico que tenía problemas dejando patente una vez más que él se despreocupaba totalmente de las funciones de coordinación. Adjunto captura de mensaje al respecto de nuestro grupo: Asimismo, en otra ocasión, el coordinador decidió trasladarse al aeropuerto en un taxi junto a Alberto, un viajero con discapacidad intelectual al que haré referencia más adelante, sin coordinar este desplazamiento con el resto del grupo ni asegurarse de que todos los viajeros contaran con las indicaciones necesarias. Esta decisión, tomada de manera unilateral, refleja una clara falta de responsabilidad y compromiso con sus funciones.

El hecho de que optara por un medio de transporte distinto, sin comunicarlo adecuadamente y de manera sorpresiva, dejó al resto del grupo en una situación de incertidumbre y desorganización. Su labor como coordinador no era simplemente velar por su propio traslado, sino garantizar que todos los viajeros estuvieran correctamente informados y atendidos, algo que, una vez más, brilló por su ausencia. Ante la estupefacción de que Miguel ya ni si quiera gestionara un taxi para todos que, aunque no nos sorprendía teniendo en cuenta sus antecedentes y que habíamos organizado todo nosotros, nos parecía ya el culmen y por ello decidimos llamar a la agencia y su 'supuesto número de emergencia' al que no recibimos respuesta alguna. En el caso de que hubiéramos tenido una urgencia mayor no hubiéramos tampoco tenido el apoyo de la Agencia que habíamos contratado. Para concluir este punto, si bien no disponemos de grabaciones de las conversaciones que Miguel mantuvo tanto con nuestro grupo como con terceros, su comportamiento reiterado estuvo marcado por comentarios racistas, machistas y xenófobos que, lejos de ser meras expresiones desafortunadas, generaron un clima de incomodidad y, en varias ocasiones, pusieron en grave riesgo nuestra seguridad. En repetidas ocasiones, Miguel hizo alusiones despectivas a Haití en presencia de ciudadanos dominicanos, sin ningún tipo de consideración por las tensiones políticas y sociales existentes entre ambos países. Además, demostró una absoluta falta de criterio al incitar deliberadamente a Alberto, una persona neurodivergente que en ese momento no estaba tomando su medicación y se encontraba en un

Comunidad de Madrid

estado de vulnerabilidad, a participar en conversaciones incómodas y a incitarle a hacer preguntas absurdas tales como '¿Qué es más caliente Venezuela o Haití?', sin medir las consecuencias de sus actos. También, durante todo el viaje se dirigió a nosotras las mujeres viajeras como 'ganado' haciéndonos sentir insultadas y menospreciadas.

El nivel de imprudencia alcanzó su punto más alarmante cuando realizó afirmaciones gravemente ofensivas sobre las mujeres dominicanas, asegurando que cualquier mujer local estaría dispuesta a mantener relaciones con turistas con el único propósito de obtener un visado para España. Esta declaración provocó una reacción inmediata de indignación por parte de una mujer que estuvo a punto de enfrentarse físicamente con él y otros miembros del grupo.

No obstante, el hecho más grave fue cuando, sin ningún fundamento, afirmó ante taxistas y turistas que éramos cooperantes y que nuestro destino final era Haití. Hacer una afirmación de este calibre en un contexto de marcada hostilidad entre ambos países no solo fue irresponsable, sino que pudo haber tenido consecuencias extremadamente peligrosas para nuestra integridad. La propia empresa 3000km advierte que "no estamos en Europa", y, efectivamente, nos encontramos en diversas situaciones con individuos que portaban armas blancas y de fuego. En este escenario, la actuación del coordinador debería haber estado dirigida a minimizar cualquier riesgo para el grupo; sin embargo, su comportamiento temerario y negligente hizo exactamente lo contrario. Si bien no contamos con grabaciones de estas conversaciones, al final de este documento se proporcionarán los teléfonos y DNI de otros viajeros que pueden testificar lo ocurrido y aportar información adicional sobre la gravedad de estos hechos.

Viajero con discapacidad por neurodivergencia: a empresa ha hecho afirmaciones poco verídicas al indicar que se dieron cuenta de la situación de Alberto a mitad del viaje. Desde el inicio de la experiencia, se evidenció que él presentaba un trastorno psicológico, dado que llegó al aeropuerto acompañado por su tutor legal, un hecho que solo es posible bajo circunstancias de discapacidad y con la correspondiente autorización. A partir de ese momento, el coordinador se centró en su acompañamiento, lo cual, aunque puede parecer un gesto noble, resultó en una desatención de sus propias responsabilidades, dejando a los demás viajeros sin la dirección y apoyo necesarios. Desde el principio, la convivencia con Alberto se convirtió en un desafío constante. Recuerdo con desagrado el día que pasamos 13 horas en la furgoneta; una de nuestras compañeras se vio obligada a bajarse y vomitar, incapaz de soportar el olor insoportable que emanaba de él. Su situación se agravó con el tiempo: se negaba a alimentarse adecuadamente, limitándose a ingerir refrescos, y había dejado de tomar su medicación casi desde el primer día. Aunque entendemos que la agencia no puede hacerse responsable de la ingesta de medicación de adultos, es fundamental que se implementen protocolos claros para abordar situaciones en las que un viajero no está en condiciones de interactuar de forma segura con el grupo. Con el paso de los días, quedó claro que Alberto no podía gestionar sus necesidades básicas sin ayuda. A pesar de los esfuerzos desinteresados de varias compañeras, quienes son educadoras sociales y psicólogas, para supervisar su higiene y vestimenta, él continuaba sin ducharse ni cambiarse de ropa. Esta falta de atención a su higiene personal se tornó insostenible, generando incomodidad y angustia entre quienes compartían espacio con él condicionándonos a su vez a que nos pudiéramos sentar cerca de él en el bus o compartir espacios comunes tales un asiento próximo en un restaurante o incluso habitaciones de hotel. La situación alcanzó su punto álgido cuando Alberto, abrumado por la situación de desorganización creada por el coordinador, mostró comportamientos agresivos, insultando con palabras como 'puta' o 'cerda' y amenazando con frases que daban a entender que no se sabía que iba a poder hacerle a una de nuestras compañeras. Este tipo de incidentes no solo afectaron a la armonía del grupo, sino que también plantea serias preguntas sobre la responsabilidad de quienes organizan estas experiencias. Es importante resaltar que la agencia estaba al tanto de la situación de Alberto desde el inicio, ya que Miguel, el coordinador, se lo comunicó directamente. A pesar de esta información, la decisión de mantener a Alberto en el grupo se llevó a cabo sin una evaluación completa de su estado y sin proporcionar el apoyo especializado que realmente necesitaba. Esto elección de mantener a Alberto en el viaje pudo estar vinculada con no perder el dinero invertido de su parte. Lo lógico en esta situación hubiera sido reflexionar sobre cómo haber podido implementar protocolos que aseguren que todos los viajeros reciban la atención necesaria, priorizando siempre su bienestar y el de los demás.



Comunidad de Madrid

La inclusión en estos viajes es esencial, pero debe ir acompañada de las medidas adecuadas para garantizar que todos los participantes, incluidas las personas con necesidades especiales, puedan disfrutar de la experiencia sin poner en riesgo su bienestar ni el de los demás. Es clave que resalte todas las posibles fatales consecuencias que las ausencias de una gestión adecuada podrían haber tenido. La convivencia con alguien que presenta trastornos psicológicos, sin el apoyo necesario, resultaron en brotes de ansiedad o agresividad que han puesto en riesgo la seguridad de todos. En un contexto donde se comparten espacios reducidos, como una furgoneta durante largas horas, la presión puede intensificarse y dar lugar a conflictos. Además, la falta de atención a su higiene personal y a sus necesidades alimenticias creó un entorno difícil de tolerar, lo que afectó la experiencia de todos los viajeros.

Por finalizar, es esencial subrayar que nuestro viaje no fue concebido como un acto de voluntariado o altruismo, sino como una experiencia de placer y disfrute personal. Cada uno de nosotros invirtió una cantidad considerable de recursos económicos y tiempo para disfrutar de unas vacaciones que prometían ser memorables y enriquecedoras. Sin embargo, lo que experimentamos fue un camino lleno de dificultades y tensiones que nos llevaron a situaciones límites y de desesperación por la falta de profesionalidad de la [REDACTED] y Miguel, coordinador y responsable del grupo. La situación vivida impactó nuestra salud mental y emocional, generando ansiedad y estrés en nuestra cotidianidad. Al final del viaje, experimenté episodios de terrores nocturnos, en los que me despertaba gritando, una reacción que únicamente he experimentado tras el fallecimiento de un familiar mucho tiempo atrás. Estos momentos puntuales reflejan la tensión acumulada durante la experiencia y subrayan el efecto que las circunstancias desfavorables tuvieron en nuestro bienestar. En mi caso en concreto y hablo también por muchos de nosotros, volvimos más intranquilos y crispados que cuando nos fuimos. Básicamente, con el efecto contrario al que nos fuimos. Es inaceptable que, tras haber realizado un significativo desembolso, hayamos terminado lidiando con situaciones tan límites, desagradables, estresantes y absurdas. Lo que debió ser un viaje de placer se convirtió en una experiencia cargada de emociones negativas. Todos merecíamos disfrutar de una escapada que nos ofreciera no solo belleza y alegría, sino también seguridad y tranquilidad, elementos fundamentales para disfrutar plenamente de cualquier experiencia viajera. La necesidad de disfrutar de un viaje y desconectar de la rutina no debe verse opacada por situaciones que podrían haberse manejado de manera más cuidadosa y profesional. Es crucial que se reconozca el impacto que estas circunstancias han tenido en nosotros, recordando que buscamos el disfrute, no la angustia. Solicita una indemnización de 1,000 euros, monto que refleja los costos asociados a la falta de coordinación por parte de la agencia, la cual no se ha materializado de manera efectiva. De acuerdo con la cláusula 8 del contrato, es evidente que numerosos servicios no fueron cumplidos, lo que justifica la necesidad de recibir una compensación económica. Adjunto captura de la cláusula 8 del contrato: En el momento de la reserva, el costo del vuelo ascendía a aproximadamente 800 euros. La diferencia de 1000 euros aprox que se pagó estaba destinada a cubrir los gastos de la coordinación y el hecho de viajar en grupo. Además, es importante señalar que los gastos de alojamiento y alimentación no estaban incluidos, y que estos costos resultaron ser significativamente más altos de lo que la empresa había estimado inicialmente. La propuesta por parte de la Agencia de darnos un código de descuento nos resulta hasta insultante. De ninguna manera volvería a repetir con ellos viendo la falta de profesionalidad y de, Por lo tanto, considero que es razonable y justo solicitar esta compensación en reconocimiento de las deficiencias experimentadas durante el viaje y el impacto psicológico causado tras la realización del mismo. Una de las integrantes del grupo ha hecho al igual que yo ha presentado una reclamación [REDACTED] Adjunto más nombres de viajeros que pueden testificar y corroborar lo mismo que yo durante todo mi escrito.

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.



Comunidad de Madrid

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: **ESTIMAR PARCIALMENE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, apreciadas deficiencias en la labor del coordinador, si bien es un viajero más según alega la reclamada y teniendo en cuenta que no puede ser responsabilidad de la agencia la higiene o comportamiento del viajero, no coincidiendo, además, la organización de las actividades con la ofertada en el contrato, se acuerda que **la empresa reclamada resarza a la reclamante por las negligencias observadas con la cantidad de 300 euros**.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, 27 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fd [Redacted]