



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14351.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de mayo 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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:

Mi hija y yo (parte denunciante interesada) junto con 7 amigos más, un total de 9 personas, contratamos con [REDACTED], un crucero por los fiordos noruegos a realizar del 14 al 21 de julio de 2024.

En mi caso, el camarote interior con nº reserva 55474945, experiencia Bella, ascendía a un total de 3600 euros, que fueron pagados íntegramente, como se detalla a continuación: * 1470€ el 6/3/24 * 2130€ el 11/6/24 Contactamos con la agencia en infinidad de ocasiones (telefónicamente, por wasap, por email,...) solicitando confirmación de la reserva, envío de documentación del viaje, etc desde el mes de marzo en el que realizamos el primer pago hasta unos días antes de la fecha prevista de partida del viaje.

Debido a que nunca concretaban nada en sus respuestas, daban largas, ponían diversas excusas,...decidimos acudir presencialmente a su oficina el martes 9 de julio, esperando recibir una explicación a tanta demora y obtener nuestro billete de avión, documentación del crucero, etc. Fue en ese momento cuando dijeron que había un "problema" con nuestras reservas porque no se habían ejecutado pero que al día siguiente nos dirían si se había podido subsanar o no.

El día 10 de julio recibimos un email de la agencia comunicando "un error en la tramitación de la reserva, por lo que la misma no se había realizado", dejando a 9 personas sin viaje 4 días antes de la fecha de partida, sin otra explicación que la expuesta.

Exigimos la devolución del importe pagado del viaje, el cual se realizó en las 48 horas siguientes (es decir, el 12 de julio ya habíamos recuperado el dinero que habíamos pagado por el crucero), pero no así el coste de una excursión que habíamos pagado en coronas (aseguraron que nos la pagarían incluso en efectivo pero no ha sucedido) ni la indemnización por los daños y perjuicios causados. Fue un trastorno enorme buscar un plan alternativo para 9 personas en una única semana con tan poca antelación y en el mes de julio



Comunidad de Madrid

Los 3600€, importe del crucero en mi caso, fue devuelto mediante transferencia, pero reclamo la cantidad aún pendiente de: * El importe de la excursión a Flám (Noruega) que teníamos contratada en coronas (al cambio en euros, en mi caso, unos 110 €) (Adjunto factura y autorización de representación de la persona que realizó la reserva y pago de la misma) * Indemnización por DAÑOS Y PERJUICIOS ocasionados, fruto de la cancelación de un viaje, por mala praxis de la Agencia, 4 días antes, habiendo sido contratada y reservada con una antelación de 4 meses (Según Sentencia de la Audiencia Provincial de Madrid de 25 de enero de 2017, para el caso de errores debidos a defectos técnicos en el sistema de reservas, el art. 21 de la nueva Directiva europea prevé que el empresario responda por ellos, salvo que sean imputables al viajero o a circunstancias inevitables y extraordinarias, así como según el Artículo 162 "Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios", 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) La cancelación fue comunicada por escrito el día 10 de julio, siendo la fecha prevista de partida el 14 de julio.

A pesar de ello, resulta complejo cuantificar los daños producidos a los viajeros pero hay que tener en cuenta que éramos un grupo de 9 personas (4 adultos y 5 niños), con custodias diferentes y que habíamos acordado con mucha antelación y esfuerzo, la disposición de esa única semana de julio para poder realizar el viaje juntos. Además del disgusto, daño moral y frustración por la noticia, estuvimos sometidas a un gran estrés, intentando buscar alguna alternativa con tan poco margen, en una única semana del mes de julio y para 9 personas.

La indemnización que corresponde es el 15% del valor del viaje, es decir, 540 € Solicito por tanto el abono de 650€ (540€ correspondientes a la indemnización + 110€ de la excursión en los fiordos

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.

La parte reclamada NO presenta alegaciones.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 470 euros en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que contrataron con [REDACTED], un crucero por los fiordos noruegos a realizar del 14 al 21 de julio de 2024. En su caso, puesto que el viaje lo realizaban con otras personas, solicitó un camarote interior con nº reserva 55474945 y un importe total de 3600 euros. Se incorpora al expediente la justificación del abono de la citada cuantía.

Señala que a pesar de que habían intentado en varias ocasiones contactar con la reclamada, para obtener los documentos necesarios para el viaje y la confirmación de su reserva, esto no fue posible y al personarse físicamente en el establecimiento, el día 9 de julio de 2024, son

Comunidad de Madrid

informados de que las reservas no han sido ejecutadas y al día siguiente les comunican formalmente la resolución del contrato.

Queda probado en la hoja de reclamaciones presentada en la oficina de viajes, que la empresa admite este error en la gestión de la reserva y que dan traslado a su seguro de cara a la asunción de las responsabilidades pertinentes.

La normativa vigente en materia de viajes combinados establece que el empresario será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema y el proceso de reservas que le sean atribuibles, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado o de servicios de viaje que formen parte de servicios de viaje vinculados.

La interesada manifiesta que la empresa no contacta con ella para informarla del error cometido. Se comprueba que tampoco ofrece un viaje sustitutivo, por lo que la decisión de resolver el contrato y reembolsar del precio abonado no es suficiente para compensar el escaso margen de maniobra en que deja a la usuaria para realizar otro viaje similar y al mismo precio en los periodos acordados.

Como la normativa en la materia contempla compensaciones adicionales cuando se producen daños derivados de la falta de conformidad, el Colegio Arbitral considera que los hechos y consecuencias de esta controversia son objeto de la citada compensación y en equidad se establece la cantidad señalada que cubre un porcentaje del importe total del precio pagado más los gastos de la excursión que no pudieron realizar.

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.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 21 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]