



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14525.7/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

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, me veo en la obligación de hacerlo de este modo ya que la empresa no nos ha querido facilitar una hoja de reclamaciones. Además, tras explicarles la situación no han tomado ninguna medida, únicamente un 8% de descuento en el siguiente viaje; que evidentemente no habrá. El pasado agosto, del 4-19 realicé un viaje en grupo con esta empresa a Republica dominicana. El motivo de mi reclamación, es el de compartir mi malestar y frustración, ante la nula gestión por parte de nuestro coordinador que ha llegado a ser incluso negligente y podría haber terminado en tragedia. A este viaje, fuimos 12 viajeros. Entre todos nosotros, se encontraba Alberto que desde el principio se pudo evidenciar que no estaba bien y que tenía algún tipo de trastorno psicológico o enfermedad. Nos pudimos dar cuenta ya que su padre le acompañó hasta la puerta de embarque y eso solo se puede hacer con una justificación. Una persona con necesidades especiales debe tener atenciones y el coordinador debía haberlo notificado a la agencia desde el inicio (igual si lo hizo, no tengo constancia porque no ha habido apenas comunicación). Esto se agravó con el paso de los días hasta llegar a una situación insostenible para todos. A partir del segundo día se hizo evidente que no era una persona que pudiera gestionarse a sí misma y que era dependiente de los demás para cualquier tarea de la vida diaria. Por ejemplo, no bebía agua y únicamente ingería [REDACTED] hasta el punto de terminar el viaje visiblemente demacrado debido a que desde los primeros días dejó de comer. Respecto a la higiene sucedía lo mismo, todas mis compañeras al darse cuenta de la situación (porque muchas de ellas son educadoras sociales, psicólogas o tienen familiares dependientes) empezaron a supervisarle las duchas y las mudas ya que el olor era terriblemente insoportable y pasábamos muchas horas conviviendo con él. Aun así, Alberto seguía sin ducharse correctamente, cambiarse la ropa con asiduidad o, llevar la vestimenta adecuada a los lugares que visitábamos. Esto último es de especial importancia debido a que no le gusta llevar chanclas a la playa y al utilizar zapatillas deportivas y meterlas en el agua sin calcetines se generaba un olor hediondo a pies y humedad que inundaba todos los espacios que compartíamos con él. Tampoco se hacía cargo de sus pertenencias personales hasta el punto de llegar casi a dejarse una mochila en una isla. Por

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

otra parte, no le gustaba la playa y necesitaba andar bastantes horas al día de manera obsesiva por cualquier ciudad monopolizando, por tanto, a Miguel durante todo el día que, queriendo o sin querer, nunca estaba con nosotros. Sobre este tema mi pregunta es: ¿Se conocía desde la agencia que Alberto tenía algún tipo de trastorno o enfermedad y, si no es así, Miguel (coordinador) informó a la agencia? Entiendo que desde el minuto 1 y viendo que es una persona que no está bien tendría que habernos informado para ver los protocolos que se debían seguir. El último día este chico llegó a confirmarnos que 'como estaba de vacaciones no se había traído las pastillas que normalmente se toma', 'que no puede viajar sólo' y que ni siquiera sabe hacer el check in o tiene una cuenta bancaria propia. Me parece totalmente inhumano cómo ha llegado a Madrid con una evidente disminución de su peso, con falta de aseo, desencajado y fuera de sus casillas y, nosotros, teniendo que aguantar todo esto cuando se supone que hemos pagado (y no poco) para disfrutar de un viaje. Me parece bien que haya inclusión y que en este tipo de viajes vayan todo tipo de personas, pero siempre acompañados de especialistas que hubieran podido ayudar a Alberto. Un buen coordinador debe realizar desde el inicio acciones/actividades que cohesión para que el grupo se sienta acogido y fluyan las relaciones durante el viaje. La gestión de hoteles ha sido inexistente y la poca que ha habido mejor que no hubiera existido. A mí me ha tocado en más de una ocasión mirar hotel e incluso reservar 2. Además, quiero destacar la mala gestión del dinero. Se indica en la documentación facilitada por la agencia que se realizará un bote conjunto para los gastos y en ningún momento se hizo. En la excursión a Isla Saona sucedió lo siguiente. Al llegar al puerto para finalizar la excursión el guía indicaba de ir al baño y eso hicimos todo el grupo. Cuando salimos le llamamos y nos indicó que él ya estaba en otro autobús. El guía amablemente nos indicó cual era, pero si hubiese sido por él nos hubiéramos quedado allí. Era un autobús el cual ni cabíamos e íbamos como podíamos. Realizó una parada y vimos que nuestras maletas estaban en medio de la carretera porque las había dejado nuestro primer transfer ahí. Podría escribir muchas más líneas sobre todos los asuntos del viaje. Adjunto documento con todo escrito, contrato y pruebas. Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) Por ello, pido una indemnización de 1000 euros dado que son los costes que la agencia ha introducido por su coordinación nunca existente. Como bien indicaban en su cláusula 8 del contrato hay muchas cosas que no se han realizado porque debemos recibir una compensación 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 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 tabillitas.



Comunidad de Madrid

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 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 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



Comunidad de Madrid

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.

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.

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 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.



Comunidad de Madrid

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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: