



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15645.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 25 de junio 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 ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital 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:

Con fecha 4/06/2024 teníamos que haber comenzado mi mujer y yo un viaje programado y contratado en exclusividad, íntegramente con la Agencia de [REDACTED] a Perú de 15 días de duración .

Por motivos totalmente ajenos a nosotros , el vuelo que tenía que haber salido a las 01:45 del mismo día de Madrid a Lima , es cancelado y se pospone a las 03:25 del día 05/06/24 , siendo nuevamente cancelado y pospuesto hasta la 07:30 horas del día 05/06/24 , lo cual por fin salimos pero con hora y media más de retraso .

En resumen , nuestro viaje comienza 32 horas después . Al contactar con la agencia le expreso mi malestar y disconformidad ,comentándoles que no queremos hacer ya el viaje - nos responden diciendo que eso me supondría perder el 75% de la reserva , lo cual , por supuesto, les contesto que eso es totalmente inviable - o posponer el viaje para otra fecha - me responden con un NO rotundo - Dadas las circunstancias, accedimos , pero informándoles de no estar en absoluto de acuerdo con su gestión y desinformación y que pondríamos las reclamaciones y quejas oportunas

SOLICITA El hecho se comenzar el viaje con 32 horas de retraso , aparte de los inconvenientes y malestar que nos ocasionó , supuso la pérdida de

- Una noche de estancia en el Hotel [REDACTED] Larco Miraflores de Lima

- Visita de 3 horas de duración a la misma ciudad

- Compensación por los cambios de última hora en los hoteles que teníamos asignados, ya que eran de inferior categoría ,tanto en calidad como en la ubicación - Concretamente los Hoteles de Arequipa, Chivay y Cuzco

POR TODO ELLO SOLICITAMOS EL REEMBOLSO DEL 50% DEL COSTE DE LA RESERVA , ES DECIR , 2149 € .



Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La empresa reclamada, presenta escrito fechado el 19 de mayo de 2025, que se traslada a la otra parte, y mediante el que formula las siguientes alegaciones:

En relación con los motivos de la reclamación, esta parte desea exponer lo siguiente:

• **Respecto a los alojamientos:** El paquete contratado por el reclamante corresponde a la categoría "Encanto", la cual garantiza alojamientos confortables.

Se informa que los hoteles proporcionados durante el viaje forman parte de la categoría contratada y su información era visible para el cliente durante el proceso de compra en nuestra página web. Asimismo, cabe destacar que no se recibió comunicación alguna por parte del cliente manifestando disconformidad con los alojamientos durante su estancia en destino, lo que habría permitido a esta parte tomar las medidas oportunas para solventar cualquier inconveniente en el momento.

• **Respecto a la cancelación del vuelo:** Las cancelaciones de vuelos son responsabilidad exclusiva de las compañías aéreas y escapan al control de Exoticca. Esta circunstancia se encuentra debidamente informada en la Sección 16 de nuestros Términos y Condiciones de Contratación, que establece: *"Las compañías aéreas determinan las condiciones de ejecución del transporte aéreo y son las únicas responsables de las modificaciones de horarios o de los itinerarios, escalas, cambios de aeropuerto, retrasos y anulaciones de vuelos. En la mayoría de los casos, todas estas circunstancias responden a la saturación del espacio aéreo, a la necesidad de respetar las normas de navegación aérea y al plazo de mantenimiento de las aeronaves en los aeropuertos, todo ello con el único fin de garantizar la seguridad de los pasajeros."*

Exoticca no responderá en ningún caso de las modificaciones de horarios, retrasos, cancelaciones y otros supuestos imputables a la compañía aérea, a terceros o a fuerza mayor (huelgas, climatología, guerras, seísmos o epidemias)."

PROPUESTA DE RESOLUCIÓN:

A pesar de lo expuesto y con el fin de alcanzar una resolución satisfactoria para ambas partes, Exoticca ha ofrecido al reclamante la siguiente propuesta:

• Un reembolso por importe de TRESCIENTOS TREINTA EUROS (330€), correspondiente a la parte proporcional de los servicios que pudieron verse afectados por la cancelación del vuelo. Dicho reembolso sería procesado a su método de pago original.

• La ampliación de un crédito de viaje por importe de TRESCIENTOS EUROS (300€), sin fecha de expiración, para ser utilizado en futuras reservas con [REDACTED]

Esta oferta fue comunicada al reclamante con anterioridad a la presentación de este escrito.

SOLICITA al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo que, teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, se sirva admitirlo y, en mérito a las manifestaciones y propuesta de resolución expuestas, dicte Laudo que considere la oferta realizada por esta parte como una solución justa y equitativa a la reclamación planteada.

El reclamante en fecha 23 de mayo presenta un escrito exponiendo lo siguiente:

"COMUNICO Que al no estar de acuerdo con la última propuesta presentada por la parte reclamada [REDACTED], acepto el procedimiento arbitral abierto para la Audiencia escrita."



Comunidad de Madrid

SOLICITO Reitero toda la documentación enviada anteriormente, solamente agregar que si la agencia de viajes me hubiera devuelto el importe íntegro del viaje , no hubiera viajado , pues como ya expuse en anteriores escritos , después de estar 32 horas en el aeropuerto esperando a coger el avión , sinceramente, las ganas e ilusión por viajar se desvanecieron por completo. Quiero decir también una vez más que el demandante contrató solo y exclusivamente con la agencia de viajes [REDACTED] el circuito [REDACTED] ? Quién es el responsable, cuánto supone el haber estado esperando todo ese tiempo , en cuánto valorar la pérdida de ilusión por un viaje que al final se agrió ? La agencia no me supo responder .

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 PARCIALEMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 630 euros por todos los conceptos solicitados, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que contrata un viaje con destino a Perú y duración de 15 días. Su comienzo estaba programado para el día 4 de junio de 2024. El número de pedido para el circuito es el: [REDACTED] y su importe: 4.298 euros.

El usuario expone que el vuelo de salida desde Madrid se cancela a la hora anunciada (hora 01:45 horas) y se pospone hasta el día 5 de junio a las 07:30 horas, comenzando su viaje con 32 horas de retraso. En ese momento contactan con la empresa, mostrando su disconformidad y su malestar por la pérdida de ilusión en este viaje.

Como consecuencia del retraso en la salida, se pierde: - una noche de estancia en el Hotel [REDACTED] Larco Miraflores de Lima y – la visita de tres horas de duración a esta ciudad.

El reclamante manifiesta que se produjeron cambios de última hora en los hoteles que tenían asignados, siendo éstos de inferior categoría.

Por todos estos conceptos solicita la cantidad de 2.149 euros.

En relación a los cambios de hotel alegados por el viajero no queda constancia que durante la realización del viaje, el reclamante mostrara por algún medio, su disconformidad y tampoco se aporta una información concreta respecto de los hoteles finalmente ofrecidos. La empresa manifiesta que los hoteles pertencen a la categoría contratada, sin que se aporte prueba en sentido contrario.

Como consecuencias de las incidencias producidas, se comprueba que el reclamante no pudo disfrutar de una noche de alojamiento en la ciudad de Lima y tampoco de la visita de tres horas de duración a la ciudad incluida en el paquete vacacional y por ello la empresa debe reembolsar tanto la cantidad de 330 euros, como compensación por no disfrutar de la noche de estancia en el hotel [REDACTED] Larco Miraflores de Lima, como de 300 euros adicionales, por no poder disfrutar de la visita programada a la ciudad de Lima (total 630 euros).

No quedan acreditados otros gastos o importes de servicios no disfrutados asociados al retraso en la salida programada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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, 25 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]