

## LAUDE

### Exp. 103/23

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat en què la part reclamant exposa que va haver de cancel·lar la reserva de vols d'anada i tornada entre [REDACTED], degut a uns problemes personals que se li van presentar. La seva pretensió és poder viatjar amb les mateixes condicions en una data pròxima, que se li retornin 150€ en concepte de penalització, o bé obtenir un descompte per a un pròxim viatge.

La part reclamada al·lega que han intentat arribar a una solució davant la impossibilitat de viatjar en les dates senyalades, però la realització de modificacions de dates dins de termini implica haver de pagar una penalització de 250€. La part reclamant disposava del bitllet pagat des del [REDACTED] i la primera consulta que realitza per a un canvi de data es produeix al mes de [REDACTED], havent acudit a les excursions organitzades per l'agència durant els mesos de [REDACTED]. No s'ha pogut fer la modificació degut a les condicions de la companyia aèria contractada.

La controvèrsia que ha de dirimir el Col·legi arbitral es planteja partint dels següents:

### FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant va presentar la seva sol·licitud de reclamació a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona i amb entrada el [REDACTED] en el registre de la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en relació a la cancel·lació de la reserva de vols d'anada i tornada entre [REDACTED], realitzant escala a [REDACTED]

La part reclamant, en el seu escrit de reclamació, explica que va decidir realitzar la cancel·lació de la reserva d'uns vols degut a uns problemes personals que se li van presentar: [REDACTED]

La part reclamant sol·licita poder viatjar amb les mateixes condicions en un mes pròxim, que se li retornin 150€ en concepte de penalització, o bé obtenir un descompte per a un pròxim viatge. La part reclamant aporta còpia rebut amb les condicions de compra i import de 829€ (abonament de 300€ i saldo de 529€), còpia de la reserva dels vols amb data de sortida el [REDACTED] i data de retorn el [REDACTED], escrit de Whastapp de la part reclamada en què se li comunica que la petició està fora del termini de 45 dies, còpia

d'avís de cita mèdica de data [REDACTED], certificat de visita mèdica de data [REDACTED], còpia del comunicat mèdic [REDACTED], còpia del certificat del registre [REDACTED], acta de declaració realitzada a l'Oficina de denúncia de la Policia Municipal de [REDACTED] en què consta se li retorna la cartera extraviada amb les seves pertinences a excepció dels diners en metàl·lic i còpia de la denúncia interposada davant dels Mossos d'Esquadra per furt, de [REDACTED] amb descripció dels objectes furtats.

La part reclamada, en resposta a la reclamació realitzada en data [REDACTED], afirma no estar conforme amb la declaració de la part reclamant.

En data [REDACTED] la part reclamant autoritza a l'OMIC a donar trasllat de l'expedient a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona que admet a tràmit la sol·licitud en data [REDACTED]

La part reclamada, a través d'un escrit presentat a la Junta Arbitral de Consum de Barcelona en data [REDACTED], accepta l'arbitratge i formula al·legacions. Assegura la part reclamada que han intentat arribar a una solució amb la part reclamant davant la impossibilitat de viatjar en les dates senyalades, però que la realització de modificacions dins del termini implica haver de pagar una penalització de 250€. Afirma també que la part reclamant disposava del bitllet pagat des del [REDACTED] i que la primera consulta que realitza per a un canvi de data es produeix al mes de [REDACTED] havent acudit a les excursions organitzades per l'agència durant els mesos de [REDACTED], però que no sap la data en què podria realitzar el viatge, i per tant, sol·licita un bitllet amb data oberta, informant-li degudament i per telèfon que no es podia fer degut a la política de la companyia aèria contractada. El dia [REDACTED] data en què tenia contractat el vol, la part reclamant va contactar per informar que no havia acudit a l'aeroport per [REDACTED], havent ocorregut aquest fet, segons certificat de defunció, el [REDACTED] i que havia perdut els documents. Assegura la part reclamada que la seva atenció va ser immediata, posant-se en contacte amb la companyia aèria i la part reclamada, i que el temps establert per resoldre aquest tipus de consultes és de quaranta-cinc dies, i que si se'ls hagués informat amb aquest temps d'antelació haguessin pogut resoldre la situació, i finalment, que pel que fa als canvis i modificacions, s'aplica la política establerta per l'empresa majorista, en aquest cas, de la companyia aèria, ja que l'agència actua com a intermediària.

La part reclamada sol·licita que es tinguin en compte les seves al·legacions i aporta converses de Whatsapp amb la part reclamada del dia [REDACTED] i correu electrònic enviat a la part reclamada en data [REDACTED]

## AUDIÈNCIA

Han comparegut ambdues parts a la vista celebrada.

La part reclamada exposa que tenia reservat un viatge a [REDACTED] però que per aquelles dates havia perdut la documentació, que a més [REDACTED]

A pregunta del Col·legi arbitral, la part reclamant reconeix que no va avisar amb antelació de l'anul·lació del viatge perquè no tenia el cap en aquell moment per gestionar-ho i afirma que la seva pretensió és la devolució d'una part dels diners abonats o un descompte per un altre vol.

A pregunta del Col·legi arbitral, ambdues parts confirmen que sí disposen de la factura tot i que no consta a l'expedient. La part reclamada confirma que l'import és de 829€ i la factura de data [REDACTED]. El Col·legi arbitral sol·licita a la part reclamada que en el termini de dos dies aporti la factura.

La part reclamant, a pregunta del Col·legi arbitral, reconeix que en el robatori patit uns dies abans de la data del vol reservat no li van sostreure el passaport.

La part reclamada exposa que quan contracta bitllets d'avió es basa en les condicions que estableixen les companyies aèries, actuant ella com a simple intermediària. Continua explicant que la part reclamant li va comunicar que no viatjava el mateix dia del vol, que no li va comunicar cap data nova per poder gestionar un canvi de data, ni tampoc li va demanar per escrit, tal i com se li va comunicar. També explica que la part reclamant ha seguit viatjant a través l'agència amb posterioritat als fets que originen la reclamació.

La part reclamada lamenta la situació patida per la part reclamant en relació [REDACTED] però explica que aquests fets no són tinguts en compte per part de les companyies aèries, i que si hagués sol·licitat el canvi, ni que hagués estat 24 hores abans del vol, ho hagués pogut gestionar satisfactòriament, assegurant que se li va notificar diverses vegades que els canvis s'han de realitzar en tot cas abans del vol.

El Col·legi arbitral sol·licita a la part reclamant que formuli una petició concreta, i aquesta quantifica la compensació en 150€.

La part reclamada reitera que tot i la situació generada, la part reclamant ha seguit contractant amb ells viatges programats i que acceptaria oferir-li un viatge per import de 70€ en algun dels productes que organitzi l'agència en el termini d'un any.

La part reclamant accepta l'ofertament d'un val de 70€ i es conclou aquest acord que s'eleva a laude conciliatori.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

## FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en què han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar l'equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en l'equitat.

IV. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

V. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'Òrgan arbitral sospesar el seu valor

probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

VI. Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'Òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

VII. L'article 48.2 del Reial Decret 231/2008, de 15 de febrer, que regula el Sistema Arbitral de Consum, recull la possibilitat de finalització de les actuacions i el laude quan les parts arriben a un acord que posi fi total o parcialment al conflicte i en què l'òrgan arbitral donarà per terminades les actuacions respecte als punts acordats, incorporant l'acord adoptat al laude, excepte la concurrència de motius d'oposició.

IX.- En la vista celebrada, les parts han arribat a un acord conciliatori, mitjançant el que la reclamada atorga un val de 70€, per gaudir en el termini d'un any, en viatges, excursions i productes que presti.

L'Òrgan arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

## RESOLUCIÓ ARBITRAL

**ESTIMAR** en part la reclamació, reconeixent el dret de crèdit de la part reclamant, a disposar en un val d'import de 70€.

La part reclamant podrà gaudir d'aquest crèdit de 70€ a utilitzar, en el termini d'un any, en viatges i productes de la reclamada.