



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM.: 143/2017**

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

Compañía Operadora de Corto y Medio Radio Iberia Express S.A.

### Colegio Arbitral:

**PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL**

### VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a 21 de octubre de 2019, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

## LAUDO ARBITRAL

### ANTECEDENTES DE HECHO

#### PRIMERO

Consta previamente al inicio del procedimiento, formalización de convenio arbitral válido entre las partes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, concurriendo en este caso la presentación de la solicitud arbitral por la reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al Código Ético Confianza Online. En dicha adhesión, manifiesta que agotado el procedimiento de mediación llevado a cabo por ADIGITAL, acepta expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional del Consumo para la solución de las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores, presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

De conformidad con el artículo 40 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que establece el procedimiento abreviado aplicable en este supuesto, se ha comunicado a las partes el inicio del procedimiento arbitral, la designación del colegio arbitral y la citación a audiencia en forma escrita, con el fin de que aportaran nuevas alegaciones o documentación que no hubieran puesto de manifiesto y consideraran relevantes para la solución del conflicto. Asimismo se han incorporado al expediente toda cuanta documentación obraba en los procedimientos de reclamación anteriores, seguidos de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético de Confianza Online.

## SEGUNDO

La reclamante en su solicitud de arbitraje alega que han concurrido circunstancias relativas a la adquisición de un producto mediante contratación electrónica (que aparecen señaladas con una x):

- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó error en el precio.
- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó falta de stock.
- .- Retraso en la entrega del producto.
- .- Ausencia de información proporcionada sobre las características del producto o, existiendo información, ésta fue proporcionada de manera incorrecta.
- .- La empresa impidió al reclamante el ejercicio del derecho de desistimiento.
- .- Otras circunstancias.

La reclamante realizó, con fecha 21 de noviembre de 2016, la compra de dos billetes de avión Madrid-Berlín-Madrid, salida 10 de marzo 2017, llegada 13 de marzo 2017, por importe de 327,78€.

Inicialmente le obligan a facturar el equipaje, alegando falta de espacio en la cabina del avión; sin embargo, al entrar comprueba que había espacio suficiente.

Más tarde, debido a una huelga en el aeropuerto de Berlín, son desviados a Leipzig, donde disponen unos autobuses para el traslado a Berlín; no obstante, no hay sitio para todos los pasajeros y quedan a la espera de una solución alternativa. Tras varias horas a la espera, consiguen trasladarse a Berlín en taxi, y posteriormente al hotel, abonando la factura que se aporta por este último trayecto y llegando al hotel pasadas las tres de la mañana.

Al volver, gestionan la tarjeta de embarque con normalidad, pero continuaba la huelga en el aeropuerto de Berlín, lo que provoca la cancelación del vuelo. Tras numerosas gestiones, la compañía le ofrece la posibilidad de volar desde Frankfurt y les indica que se haría cargo del trayecto del tren de Berlín a Frankfurt, algo que no sucedió, debiendo abonar la cliente el importe del viaje en tren y los traslados al aeropuerto.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el abono de los billetes de tren de Berlín a Frankfurt (267,50€), el abono del taxi desde Leipzig a Berlín (25€), y la devolución del importe de los billetes de avión Madrid-Berlín-Madrid (327,78€)

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no presenta alegaciones al respecto, si bien, en el procedimiento de mediación previa expone que el conflicto laboral planteado es una incidencia de personal ajeno a la reclamada, no pudiendo atender su petición de reembolso.

El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** Que ha quedado acreditado por la documentación aportada al expediente que se han cumplido todos los requisitos establecidos en los artículos 1258, 1262 y 1278 del Código Civil. Ambas partes han prestado su consentimiento y el contrato reúne las condiciones esenciales para ser considerado válido y por tanto obligatorio. Perfeccionado el contrato celebrado, desde entonces obliga no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley, no amparando la ley el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo (artículo 7 C.C).

**Segundo.-** Teniendo en cuenta el contrato celebrado, resulta de aplicación al mismo lo establecido en el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91, que regula los derechos mínimos que asisten a los pasajeros en caso de denegación de embarque contra su voluntad, cancelación y retraso de su vuelo, interpretado de conformidad con las Directrices interpretativas emanadas de la Comisión Europea y sin perjuicio de la interpretación que pudiera llevar a cabo el Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

En el caso ahora analizado, se produce una situación de desvío inicial del primero de los vuelos a un aeropuerto distinto al de destino. Esta situación se prevé en las citadas Directrices interpretativas (apartado 3.2.4.) como vuelo desviado – un pasajero llega a un aeropuerto distinto del indicado como su destino final de acuerdo con el plan de viaje original del pasajero – y se establece que debe tener la misma consideración que una cancelación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento (CE) nº 261/2004, salvo que la compañía aérea proponga una ruta alternativa en condiciones de transporte comparables en el plazo más breve posible al aeropuerto original de destino u otro lugar convenido con el pasajero, o bien si el aeropuerto de llegada y el aeropuerto original de destino dan soporte a la misma zona geográfica. En estos casos no se considera cancelación, sino retraso, aplicándose las consecuencias previstas para este último caso, de conformidad con el artículo 6 del mencionado Reglamento.

No obstante, las mismas Directrices establecen en su apartado 5 una referencia a las situaciones de carácter extraordinario que pudieran plantearse, en las cuales la compañía estaría exenta de abonar la compensación que el Reglamento (CE) nº 261/2004 fija para los casos de cancelación o retraso, siempre que resulte probado que dichas circunstancias extraordinarias existen y guardan relación directa con el retraso o la cancelación y que éstas no pudieran haberse evitado de ningún modo incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, estableciéndose de manera específica en el considerando decimocuarto del Reglamento mencionado, entre otras causas posibles, la situación de huelga que afecte a las operaciones aéreas. No obstante, incluso en estos casos, resulta posible exigir al empresario que tome las medidas razonables y adecuadas para paliar, en la medida de lo posible, los efectos que pudieran tener sobre los pasajeros estas situaciones extraordinarias.

En el supuesto presentado, se produce una circunstancia extraordinaria, no motivada directamente por la compañía aérea, pero cuyas consecuencias repercuten en la prestación normal de los servicios contratados, como es la huelga declarada en el aeropuerto de destino, hecho éste que no resulta controvertido y es aceptado por la reclamante. Ante dicha situación de huelga, se procede a desviar el vuelo y aterrizar en un aeropuerto diferente al previsto, medida razonable y que entra dentro de lo considerado normal en una situación similar. Ello implica que la compañía dio respuesta a una situación anómala e inevitable, provocada por agentes externos y no controlada por ella, de manera lo más eficaz posible dadas las circunstancias. Por ello se considera que debe eximirse a la compañía de la compensación relativa al retraso producido.

Una vez aterrizado el vuelo, la empresa proporcionó un transporte alternativo, si bien priorizó unos pasajeros sobre otros, que tuvieron que esperar. Se estima que las medidas tomadas por la compañía, teniendo en cuenta todos los extremos, fueron adecuadas, dado que no es posible ubicar a todos los pasajeros de un vuelo comercial en el mismo medio de transporte alternativo (autobús, tren, taxi) a la vez, debiendo efectuarse turnos por los cuales unos pasajeros llegaron al destino con antelación sobre otros. Una vez en el aeropuerto de destino original, cada uno de ellos debió efectuar el transporte al lugar final de estancia, bien un domicilio particular o bien un hotel o servicio equivalente, por sus propios medios, de igual forma que si el vuelo hubiera llegado a tiempo al aeropuerto de destino final, sin que el traslado en taxi pueda ser reembolsable por no resultar la decisión respecto a su uso responsabilidad de la compañía aérea.

Respecto al vuelo de regreso, éste fue directamente cancelado. No obstante, en el marco de las obligaciones que el artículo 5 del Reglamento (CE) nº 261/2004 establece, sobre asistencia e información al pasajero afectado, a la reclamante se le comunica la posibilidad de incorporarse a un vuelo alternativo de regreso, desde otra ciudad diferente. Es remarcable que las circunstancias extraordinarias continúan en el momento de efectuar la vuelta, al mantenerse la situación de huelga en el aeropuerto, esta vez, de salida. Por esta razón y subsistiendo las circunstancias extraordinarias que guardan relación directa con la cancelación y que no han podido haberse evitado de ningún modo incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, se mantiene la exención de reembolso del coste de dicho transporte alternativo. No obstante, sí permanece la obligación para la compañía de prestar al pasajero la debida atención en circunstancias extraordinarias o en sucesos excepcionales (apartado 4.3.3. de las Directrices interpretativas del Reglamento (CE) nº 261/2004), por la cual la compañía



aérea está obligada a cumplir su obligación de ofrecer atención, aun en el caso de que la cancelación de un vuelo se produzca debido a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, como es el caso que nos ocupa. Por ello, debiera haberse garantizado la atención adecuada a los pasajeros en espera de transporte alternativo, no siendo admisible que la reclamante sea quien deba poner los medios necesarios para acceder al aeropuerto alternativo desde donde salía el vuelo de regreso propuesto por la compañía. En aplicación de las obligaciones impuestas por la normativa, se considera que debe ser la compañía la que corra con los gastos que le supuso a la reclamante el traslado a otro aeropuerto para poder acceder al vuelo alternativo de regreso.

Vistos los preceptos citados, se emite el siguiente laudo:

### LAUDO

**Estimar parcialmente la pretensión de la reclamante, , debiendo la empresa reclamada, Compañía Operadora de Corto y Medio Radio Iberia Express S.A. abonar a la reclamante, en la cuenta bancaria que ésta designe, la cantidad que abonó por trasladarse desde Berlín a la terminal del aeropuerto de Frankfurt, desde donde consiguió acceder al vuelo alternativo de regreso.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del laudo es de 30 días desde su notificación

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, pudiendo interponer contra el mismo recurso de anulación de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, siendo competente la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde aquél se hubiere dictado, y pudiendo ejercitarse la acción de anulación dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su notificación, conforme lo previsto en el Título VII de la citada Ley 60/2003.

Asimismo se notifica que, de conformidad con el artículo 39 de esta misma Ley, cualquiera de las partes podrá solicitar al árbitro la corrección, aclaración o complemento del laudo, dentro de los diez días siguientes a la notificación del mismo.

