

Incumplimiento de las condiciones ofertadas en viaje combinado

I. OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

El reclamante contrató un viaje a la República Dominicana. El alojamiento elegido era un hotel que se suponía estaba a estrenar. Cuando llegó al punto de destino, el citado hotel estaba en obras. Además, determinados servicios tales como el aire acondicionado, la piscina o el agua no estaban en condiciones aceptables. La entidad reclamada les prometió una solución en breve que, finalmente, no se produjo.

II. PRETENSIÓN

El reclamante solicita una compensación económica porque no disfrutó de los servicios contratados.

III. CONTESTACIÓN

La agencia de viajes reclamada, en su escrito de contestación, alega que ofreció al reclamante diversas alternativas con el fin de satisfacerle en la medida de lo posible, comprometiéndose entonces el cliente a no presentar reclamación a su llegada a España tal como acreditan a través de la documentación aportada al expediente.

IV. LAUDO

Reunido el Colegio Arbitral, estudiada la documentación obrante en el expediente, compareciendo la parte reclamante, haciéndolo por parte de la reclamada, únicamente la agencia de viajes reclamada, no habiendo aceptado la mayorista reclamada la solicitud de arbitraje, escuchados los testimonios de las partes, los miembros del mismo dictan laudo en los siguientes términos:

- Estimar la pretensión del reclamante, por cuanto que por parte de la entidad reclamada no se cumplieron prácticamente ninguna de las condiciones pactadas en el viaje que le fue vendido al reclamante.

Con independencia de las relaciones que entre sí tengan las empresas reclamadas como minorista y mayorista, lo cierto es que el reclamante contrata con la agencia de viajes, siendo ésta por tanto la otra parte contratante.

Asimismo, hay que precisar que el documento que en su día firmó el reclamante con la mayorista en el que admitía compensaciones por los incidentes sufridos, fue realizado previamente a la recepción de las compensaciones, y en el acto de la vista, el cliente manifiesta que ni siquiera estas compensaciones llegaron a materializarse.

Por todo lo expuesto, la agencia de viajes reclamada reintegrará al reclamante la cantidad de doscientas mil pesetas como compensación por los trastornos sufridos por el reclamante, haciéndose efectiva dicha entrega en la agencia reclamada en un plazo máximo de 30 días a contar desde la recepción de la comunicación del laudo.