

REVISTA n°4. 2008

REVISTA

**K**ontsumo

ALDEHARRIA

Te puede pasar a ti

# Te puede pasar a ti

El Sistema Arbitral de Consumo es un sistema extrajudicial que permite resolver los desacuerdos que puedan surgir en las relaciones de consumo.

Es siempre la persona consumidora la que inicia el procedimiento arbitral, a través de una solicitud de arbitraje.

El caso que ahora describimos tiene que ver con el transporte aéreo.

## **Exposición del caso:**

Una empresa mayorista ofrecía un viaje que incluía un seguro por daños y perjuicios. La persona reclamante contrató dicho viaje a través de una agencia minorista y en el vuelo de regreso, se perdió una maleta.

Transcurridos los 30 días reglamentarios como plazo de espera, la compañía aérea le concedió la correspondiente indemnización, así como otra de un seguro privado que tenía contratado.

La persona reclamante reclamó a la agencia minorista en la que había contratado el viaje, y ésta en un principio se comprometió a realizar todas las gestiones necesarias con la agencia mayorista para tramitar la indemnización por pérdida de equipaje. Como pasaban los meses sin noticias, la persona reclamante se dirigió directamente a la agencia mayorista a preguntar por la tramitación de pérdida de su maleta. Sin embargo, en la misma le respondieron que no conocían el asunto ni tenían documentación al respecto. Entonces, la persona reclamante trasladó la



documentación a la agencia mayorista, pero tampoco tuvo noticias posteriormente.

La persona reclamante manifestó que pese a la aparición de la maleta a los 45 días, consideraba necesario recibir una indemnización de 1500€ por parte de la agencia, por daños y perjuicios ocasionados por la pérdida de su maleta.

La empresa minorista efectuó la mediación entre la agencia mayorista y el reclamante y alegó que desconocía si la mayorista había trasladado la reclamación a la compañía de seguros. La persona reclamante debería haberse dirigido directamente a la agencia de seguros a reclamar la indemnización por daños y perjuicios que exigía.

La empresa reclamada recalcó que estaban al margen de la reclamación, y presentó al colegio arbitral la documentación acreditativa de todas las gestiones realizadas como mediadora ente la mayorista y la persona reclamante.

# Te puede pasar a ti

## *Decisión arbitral:*

Se desestimó la petición de la indemnización de 1.500€, porque el colegio arbitral consideró que la agencia minorista reclamada no tenía ninguna obligación de gestionar el cobro de la indemnización por la pérdida del equipaje tal y como se deduce de las cláusulas de la póliza de la mayorista, aportada por la persona reclamante.

La póliza de la mayorista indicaba que toda reclamación a realizar, debería de ser efectuada directamente ante la compañía de seguros, no pudiendo atender estos casos la agencia minorista.



EUSKADIKO KONTSUMOKO  
ARBITRAJE BATZORDEA

JUNTA ARBITRAL DE  
CONSUMO DE EUSKADI

