

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00731.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de septiembre de 2018, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de la Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español (COPYME), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia por escrito, considerando la reclamación y alegaciones de las partes que puede resumirse en los siguientes puntos:

- a) El reclamante se alojó con su familia en el [REDACTED] en un periodo de finales de agosto de 2017 (no constan las fechas exactas).
- b) El 2-septiembre-2017 el reclamante cumplimentó una hora de reclamaciones, señalando que durante 8 días el apartamento no fue limpiado, ni se cambiaron sábanas ni toallas; que la cerradura de acceso estaba rota; que el aire acondicionado no se apagaba y que su hijo se resfrió; y que las zonas comunes estaban en mal estado. Y concluye reclamando una compensación en noches de hotel o económica, que no cuantifica.
- c) El 8-septiembre-2017, el director del establecimiento remitió una carta al reclamante contestando a las quejas formuladas: (1) Respecto de la limpieza del apartamento y el cambio de sábanas y toallas, indica que estaba prevista para el 30 de agosto, pero que la camarera no pudo realizarlo porque la mascota familiar estaba sola en el apartamento, y las normas internas de la empresa impiden por motivos de seguridad que el personal trabaje sin la

presencia de uno de los amos. Por tal razón, concluye, las labores pendientes se realizaron el 31 de agosto. (2) Respecto del aire acondicionado, el responsable de mantenimiento comprobó el estado del aparato el mismo día de la queja y no encontró incidencia alguna en el mismo.

- d) El 29-mayo-2018 el reclamante remitió un e-mail no considerando suficientes las explicaciones dadas por la empresa, y persiste en exigir una compensación que no cuantifica.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, tras lo cual y, previa deliberación, 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**:

1. Dar por terminado el presente procedimiento.
2. Desestimar la reclamación formulada por el [REDACTED] por cuanto del expediente no se desprende que las incidencias en su estancia, que motivan su reclamación, sean imputables exclusivamente a la empresa [REDACTED], pues, conforme a las explicaciones dadas por ésta, tales incidencias fueron abordados y se resolvieron, en su caso, sobre la marcha en el momento inmediato posterior a las quejas del cliente, sin que exista controversia sobre ello.

Este Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 21 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

