

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01461.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]
[REDACTED]

En Madrid, a 10 de diciembre 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:

El 21-septiembre-2018, el Colegio Arbitral se reunió para abordar el presente asunto, cuyos antecedentes se reproducen a continuación.

- a) Según su relato de hechos, el reclamante realizó una reserva electrónica ([REDACTED] el 9-agosto-2017 para los días 24/26-noviembre-2017 en el establecimiento de la empresa reclamada. Conforme a las condiciones de la reserva, ésta fue cancelada el día 9-noviembre-2017, recibiendo confirmación de la misma.
- b) No obstante, el 30-noviembre-2017, VISA cargó al reclamante el importe de la reserva (118 €), que posteriormente fue anulado y vuelto a cargar el 27-diciembre-2017. Dicho importe es el objeto de la reclamación.
- c) El 10-mayo-2018 el representante de la sociedad [REDACTED] contestó a la solicitud de arbitraje, explicando que el cliente realizó dos reservas para las mismas fechas (rfas. 1375844360 y 1375885094), pero que sólo canceló una de ellas (rfa. 1375844360).

- d) El importe reclamado se corresponde a la reserva no anulada, que fue cobrado a pesar de que el cliente no se presentó, conforme a las condiciones pactadas en dicha reserva.
- e) Previamente a la celebración de la audiencia de 21-septiembre-2018, el reclamante presentó unas contra-alegaciones en las que afirma: (1) Que sólo realizó una reserva en el portal [REDACTED] con fecha 9-agosto-2017 (rfa. 1375844360), adjuntando pantallazo de los correos electrónicos recibidos el 9 y 14-agosto-2017. (2) Que, si hubiera realizado dos reservas en el mismo día, “es lógico pensar que [REDACTED] me remitiría las dos confirmaciones de reserva y no sólo una”, lo cual no sucedió adjuntando para ello otro pantallazo de correos electrónicos recibidos en las fechas relevantes.
- f) El Colegio Arbitral constató que no podía resolver sobre el fondo del asunto por carecer de información relevante, que resultaba necesario aportar al expediente: (1) Según el reclamado, el reclamante realizó una segunda reserva (rfa. 1375885094) el 9-agosto-2017, que no fue cancelada y que motiva el cargo objeto del arbitraje. (2) Según e-mail de [REDACTED], de 22-diciembre-2017, las dos reservas realizadas, según esta empresa, por el reclamante lo fueron con cuentas de correo electrónico diferentes. Y (3) según el reclamado en sus contra-alegaciones, nunca realizó esa segunda reserva y, para demostrarlo, adjunta un listado de e-mails recibidos en su cuenta [REDACTED] en las fechas relevantes, donde no consta que recibiera confirmación de la reserva en litigio (rfa. 1375885094) por parte de [REDACTED]
- g) Conforme a lo anterior, el 21-septiembre-2018 el Colegio Arbitral resolvió “suspender la emisión de laudo, acordando la práctica de la prueba consistente en: La parte reclamada deberá aportar la documentación de [REDACTED] que acredite que al reclamante se le confirmó la reserva en litigio (rfa. 1375885094) y a qué correo electrónico se realizó tal notificación.”
- h) La empresa reclamada recibió la resolución de suspensión el 19-octubre-2018. Posteriormente, el 28-noviembre-2018, conforme a la petición de documentación realizada, contestó lo siguiente:
- Que [REDACTED] le ha transmitido que la segunda reserva (rfa. 1375885094) fue confirmada por el cliente, pero que no puede desvelar la dirección de mail con la que se realizó por razones de protección de datos.
 - Que al establecimiento “no le corresponde ... realizar la confirmación de la reserva, sino a la plataforma que el (cliente) usó”.
 - Que sorprende que “se acepte como medio de prueba la simple aportación de un pantallazo de los correos electrónicos recibidos”.
 - Que el cargo en su tarjeta en disputa se aplicó “en tanto no cumplió con las condiciones pactadas con la reserva que realizó y no canceló”.
 - Que recomienda al reclamante que se dirija a [REDACTED] directamente para

canalizar su reclamación.

- Que toda la reclamación “se sustenta únicamente en que (según siempre él) no realizó la segunda reserva, todo ello usando como único medio de prueba un pantallazo de la bandeja de entrada de su email personal”.

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. Estimar la reclamación formulada por el Sr. [REDACTED] en el sentido de que le sean reintegrada la cantidad de 118,00 euros por [REDACTED], por las siguientes razones: (a) No se ha acreditado documentalmente que el reclamante confirmara la segunda reserva en litigio (rfa. 1375885094), que éste niega haber realizado y la reclamada afirma como válida en base a la información facilitada por [REDACTED], sin identificar el e-mail desde el que supuestamente se realizó la reserva. Y (b) por razones evidentes, la carga de la prueba en una disputa como la presente corresponde a quien ha realizado el cobro, que debe estar soportado documentalmente de forma indubitada, sin que sea admisible que posibles errores técnicos o lagunas documentales de la entidad intermediaria [REDACTED] impliquen un desplazamiento de la carga de la prueba hacia el consumidor, dado el desequilibrio existente entre las partes del contrato de reserva. No es el reclamante quien debe demostrar que no realizó esa reserva, sino que son la intermediaria [REDACTED] y el propio establecimiento quienes deben acreditar lo contrario y constatar la confirmación de la reserva por el cliente, circunstancia esta no verificada. Por lo tanto, deberá ser [REDACTED] quien deba devolver el importe ya cobrado indebidamente y, en su caso, repetir contra [REDACTED] en la medida en que lo estime preciso.

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, 10 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

