



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02937.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de noviembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Tenía una reserva confirmada en el [REDACTED] del 20 al 22 de abril por 90 euros las dos noches en régimen de solo alojamiento. La reserva la hizo a través de la página web. Llega el día 20 de abril por la noche y el propietario le dice que no hay ninguna reserva a su nombre, a pesar de que muestra su confirmación.

Solicita que le reintegre la cantidad de 159,60 euros por la diferencia de precio entre lo que costaron las dos noches de hotel y el precio del taxi. en total: 159,60 euros

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 5 de julio de 2018 su voluntad de someter el conflicto a arbitraje de consumo y explica que la reserva realizada por el reclamante era para las estancias entre el 20 y 22 de abril de 2017 y que una semana antes se le llama al teléfono que facilitó en la reserva, explicando que la persona que atiende la llamada que no tenía ninguna reserva, por lo que se cancela la misma. No se hacen responsables del teléfono que se facilitase.

El reclamante manifiesta mediante escrito de fecha 14 de septiembre de 2018 que no está de acuerdo con la empresa porque no recibió ninguna llamada a su teléfono unos días antes de su llegada a Madrid.

Su reserva de dos días era por un importe de 90 euros y se hizo directamente a través de la web del alojamiento.

La empresa no aporta extracto de llamadas realizadas y no demuestra que llamó. Reitera su petición inicial.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante,debiendo la empresa reclamada **reintegrarle la cantidad total de 90 euros** correspondiente a un porcentaje sobre el importe total reclamado por el gasto generado al usuario los días 20 y 21 de abril de 2018.

Queda acreditado que el reclamante tenía una reserva de alojamiento confirmada con la entidad reclamada para los días 20 y 21 de abril de 2018 con hora prevista de llegada a las 20 horas.

Manifiesta la empresa que “ *una semana antes, se le llamó al teléfono que facilitó*” para confirmar la reserva, pero no acredita la realización de dicha llamada ni comunicación al usuario, por ningún otro medio fehaciente, de la cancelación de la misma, a pesar de que en el documento aportado por la reclamada aparece una dirección de correo electrónico del cliente.

Consta probado que el reclamante abonó por este concepto –alojamiento en Madrid los días 20 y 21 de abril y taxi de desplazamiento- unos importes superiores a los previstos inicialmente,si bien esta diferencia deberá ser asumida por el usuario –quién decide dónde alojarse-,y la empresa reintegrarle el importe comprometido en su reserva por incumplimiento de la misma.

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



Comunidad de Madrid

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.