

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03042.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de enero 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 Energía, Turismo y Agenda Digital (MINETAD).

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de la asociación empresarial Confederación Empresarial de Madrid, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

- a) La parte reclamante contrató su estancia en un bungalow del camping en el periodo 5 a 7 de julio de 2017. Tras su llegada, hacia las 21.00 horas, constataron que no había agua caliente en el bungalow, por lo que reclamaron su reparación. Lo cual no concluyó hasta el día siguiente, por lo cual su estancia en el camping no fue satisfactoria.
- b) Según la reclamada, el aviso del cliente se produjo a las 21.30 horas, pero que el servicio de mantenimiento diario ya había concluido a esa hora (siendo su horario de 8.00 a 21.00 horas), por lo cual se le ofreció al cliente cambiarse de bungalow, lo cual éste no aceptó. Al día siguiente se solucionó la incidencia, rechazando de nuevo cambiar de alojamiento, tal y como se le ofreció de nuevo al cliente.

El Colegio 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 ha comunicado su imposibilidad de asistir por motivos laborales.

La parte reclamada comparece asistida de Abogado, manifestando lo siguiente: Que efectivamente hubo un fallo en la caldera de agua caliente del bungalow, como sostiene el reclamante, que no pudo repararse hasta el día siguiente, tal y como se señaló en las alegaciones.

Destaca el hecho de que en repetidas ocasiones (tanto el día 5 como el 6) se ofreció al cliente el cambio de alojamiento, posibilidad ésta que siempre rechazó. Además señala que el bungalow en cuestión estaba muy próximo a uno de los "bloques sanitarios" del camping, en el cual podrían haber utilizado los servicios de agua caliente que estaban averiados en su bungalow.

Señala que la reserva del alojamiento se realizó para cinco personas, pero que se detectó la presencia de otro adulto varón en el mismo, no declarado. Todo lo cual justifica, en su opinión, afirmar que el reclamante está incurriendo en un supuesto de abuso de derecho.

A continuación, se toma declaración a dos testigos propuestos por la parte reclamada, que atendieron al reclamante en la noche del 5 y la mañana del 6, hasta que se terminó de sustituir la caldera del bungalow en cuestión. El vigilante nocturno, D. [REDACTED] confirma que se ofreció en varias ocasiones el cambio de alojamiento, pero que el [REDACTED] lo rechazó siempre; que el primer aviso de la incidencia se recibió hacia las 22.00 horas; que el servicio de mantenimiento tiene un horario de 8.00 a 21.00 horas; y que se detectó la presencia dos adultos varones en el alojamiento, cuando en la reserva sólo figuraba uno. Igualmente, el responsable de mantenimiento, [REDACTED] destaca que la reparación de la caldera concluyó hacia las 12.00 horas del día 6, pues a pesar de presentarse en el bungalow a las 9.00 horas de la mañana, los clientes no respondieron hasta las 10.00 horas, tras lo cual se procedió a sustituir la caldera. Reafirma las ofertas de cambio de alojamiento, rechazadas por el cliente, y los malos modos de éste hacia el personal que estaba trabajando en esos momentos.

El Abogado de [REDACTED], por último, solicita que conforme a lo dispuesto en el artículo 45.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, se imponga a la parte reclamante el coste de la presencia de los testigos en la vista, habida cuenta de la mala fe con la que ha actuado el reclamante en este procedimiento.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral 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 Sr. [REDACTED] de indemnización "por molestias y tiempo perdido" (sin cuantificar) pues, si bien, el alojamiento contratado carecía de agua caliente en el día de su llegada, los responsables del camping ofrecieron reiteradamente un cambio de alojamiento, que nunca fue aceptado por el reclamante, además de contar en su inmediata proximidad con un "bloque sanitario" del camping que podría haber sido utilizado por los clientes en todo momento para las mismas necesidades.
3. Desestimar la pretensión de [REDACTED] de que se imponga a la parte reclamante el coste de la presencia de los testigos en la audiencia.

Por un lado, porque han comparecido a solicitud de parte y ha de ser ésta la que sufrague los gastos correspondientes; y, por otro, porque no cabe apreciar mala fe o temeridad en la conducta del reclamante, ya que el incidente origen de la disputa (avería en la caldera de agua caliente) existió sin duda y era responsabilidad de los servicios del camping detectar y resolver el problema con anterioridad a la llegada del cliente al alojamiento.

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, 24 de enero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

