

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03558.0/2017

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 se alojó en el Hotel [REDACTED] entre el 1 y 2 de abril de 2017, incluyendo los servicios contratados alojamiento, spa y pensión completa.
- b) Según el reclamante, tras alojarse en el hotel "se encontraron servicios contratados que no respondían a lo ofertado" y "la comida suministrada se reutilizaba del servicio de comida a cena y no se encontraba en el mejor estado para dispensar a clientes". En consecuencia, solicita que se le devuelva el importe íntegro (278 euros) abonados por su estancia en el hotel.
- c) La parte reclamada no ha formulado alegaciones escritas, si bien el 25 de julio de 2017 ratificó su aceptación del procedimiento arbitral y ofreció al reclamante –en su comunicación al procedimiento arbitral- una estancia gratis de un día en el establecimiento, compensatoria de la reclamación, sujeta a previa reserva.
- d) El reclamante, en mail remitido al reclamado con fecha 8 de octubre de 2017, aceptó negociar los términos de dicha compensación; sin embargo, no consta que la empresa [REDACTED] haya realizado contraoferta alguna en ese sentido para dar satisfacción 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.

(a) La parte reclamante comparece y amplía la información facilitada anteriormente por escrito. En este sentido, señala que hizo la reserva y pago de la estancia contratada

por internet, y que la confirmo por teléfono unos 10 días antes de la fecha contratada, pero que al llegar al establecimiento en dicha fecha no había constancia de la reserva de habitación ni de los servicios de spa. No obstante, los servicios de recepción, ante la alegada no posibilidad de anulación de la reserva, le facilitaron una habitación que cumplía las expectativas del cliente respecto de lo reservado; e incluso le proporcionaron una cita de los servicios de spa.

Los servicios de restauración son calificados por el reclamante de pésimos (como detalla con profusión su reclamación); y el servicio prestado de spa es tildado de manifiestamente insuficiente en relación a lo ofertado y contratado, pues una parte considerable de la cadena de servicios de spa no estaba operativa y no fue proporcionada.

(b) La parte reclamada no ha comparecido ni ha enviado alegación escrita alguna, salvo el escrito aludido de 25 de julio de 2017. Conviene destacar que [REDACTED] no ha procedido a abrir la notificación de la celebración de la presente vista, que le fue realizada conforme a los medios telemáticos propios del sistema arbitral de la Comunidad de Madrid, como era su obligación conforme a su compromiso de participación en dicho sistema, del que deriva este procedimiento. Tampoco ha respondido al e-mail comunicándole la celebración de esta vista que le fue remitido el día 23 de enero de 2018.

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. Tener por notificada a la parte reclamada, [REDACTED], por cuanto era su obligación, libremente asumida al adherirse al sistema arbitral, abrir la notificación telemática remitida por la Comunidad de Madrid relativa a la celebración de la presente vista.
3. Estimar íntegramente la reclamación formulada por el Sr. D. [REDACTED] de que le sea devuelto el importe abonado (278 euros) por los servicios contratados, por cuanto la empresa [REDACTED] ha incurrido en varios supuestos de malas prácticas cuya consecuencia fue arruinar las expectativas de ocio del cliente al realizar la reserva.

En especial, conviene destacar que el sistema de gestión y cobro de reservas no puede ni debe estar desconectado del establecimiento que recibirá al cliente, como fue el caso presente, obligando a este último a soportar arreglos de última hora en el establecimiento receptor cuando el pago del servicio ya se había realizado con muchísima antelación. Tampoco es de recibo que se oferten unos determinados servicios de spa que luego no son prestados por carencias e insuficiencias en las instalaciones.

Por último, teniendo en cuenta que la empresa reclamada ofreció al cliente una

estancia compensatoria de un día gratis (oferta no concretada por la empresa posteriormente a pesar de la buena disposición del cliente), ha de entenderse que [REDACTED] reconoció el trato negligente dado al cliente, lo que confirma el sentido del presente laudo.

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.

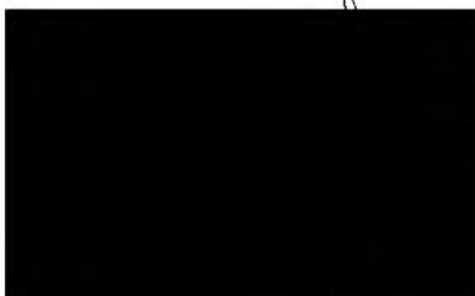
En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

