



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04390.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de noviembre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** doña [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Se canceló una reserva realizada con ese hotel. En sus condiciones se estipula que la cancelación es gratuita hasta dos días antes de la reserva y no especifica hora concreta. Se cancela el 29/06/2018 y la reserva es para el 1/07/2018. Le cargan el importe en la tarjeta. Contacta con ellos para reclamar y se lo deniegan diciendo que tendría que haber cancelado antes de las 12 horas del 29/06/2018. En las condiciones no pone nada de hora en concreto con lo que entiende que la cancelación gratuita es posible hasta las 23:59 horas del día 29/06/2018 (2 días antes). Solicita la devolución de 75 euros (totalidad del importe de la reserva).

La parte reclamada mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que el cliente dispone de un plazo de dos días (48 horas) antes de su llegada para cancelar sin cargo. Las habitaciones están disponibles para el cliente a las 12:00 horas por lo que si descuentan 48 horas a partir de esa hora estaría fuera de plazo tal y como se le indicó al cliente (que canceló a las 21:02 horas).

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 DESESTIMAR** la pretensión del reclamante al quedar acreditado que la cancelación se efectúa a las **21:02:49** del día 29/06/2018 y el cliente no sólo tiene disponible la habitación a las 12 horas del día de su llegada (1/07/2018) sino que en su reserva refleja expresamente, como hora estimada de llegada las **13 horas** de dicho día, y esa sería, en todo caso, la hora que podría generar dudas en él en lo que a la cancelación se refiere para cumplir así con los dos días (que deberán ser completos evidentemente) que la reclamada establece en su política de cancelación por lo que no procede el reintegro pretendido toda vez que el reclamante no ha anulado en el plazo establecido.

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

Comunidad de Madrid

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.