



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05152.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 14 de marzo de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo 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 Colegio Arbitral designado y el día 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: Tras realizar y abonar una reserva online de hotel, con la compañía, para los días 12-13 de mayo (1 noche, 3 habitaciones, 7 personas, por 450,94 euros), comprueba que en la web de la cadena del hotel el precio de una reserva, de las mismas características, es de 248,16 euros. Reclamó pero no acceden a devolverle la diferencia de 202,78 euros que les reclama. Solicita la devolución de dicho importe.

La parte reclamada, mediante escrito, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que la tarifa no admitía modificación ni cancelación; trabajan con tarifas negociadas con mayoristas; los propios hoteles pueden lanzar ofertas al igual que subir los precios. Aunque ofrecen un compromiso de precio mínimo garantizado (igualar la tarifa en el supuesto de que un cliente encuentre una tarifa más barata en las siguientes 24 horas desde su reserva), en este caso, comunicó dicha oferta tres días después de efectuar la reserva. Ha imputado no poder realizar reclamación ante la Comisión Europea (por dirección email errónea), sin que medie más prueba que una nota manuscrita sobre un pantallazo en el que se aprecia una dirección de correo electrónico que nunca se aportó al reclamante.

La parte reclamante mediante escrito, incluido en expediente, reitera sus alegaciones, reclamación y manifiesta, entre otras que en la página de reclamaciones de la UE, la dirección de la compañía que consta es la que figura en el pantallazo; el reclamante no puede modificar el campo de correo electrónico.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: DESESTIMAR** la pretensión del reclamante por cuanto no queda acreditado incumplimiento alguno por parte de la reclamada de las condiciones ARBCRS2



Comunidad de Madrid

contratadas por lo que no procede el reintegro pretendido. Los precios para un mismo producto/servicio pueden variar en función de factores diversos (canal de distribución/venta que se utilice para su adquisición, ofertas que las compañías puedan aplicar...etc) y no se puede pretender que las partes contratantes, sea la que sea, demande a la otra el cumplimiento de cualquier condición, aunque sea el precio, que no ha sido el contratado entre ellas.

La emisión de cualquier compromiso/oferta por alguna de las partes a la hora de contratar, obliga a su cumplimiento, en los términos emitidos, extremo que no ha sido acreditado, en sentido alguno, en el caso que nos ocupa.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.

Madrid, 14 de marzo de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL