

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05252.2/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 17 de mayo 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 Asociación de Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid (AUSCOMA), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de la Confederación Empresarial de Madrid (CEIM), 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 reservó una habitación en el [REDACTED] para pernoctar los días 14, 15 y 16 de septiembre de 2017, abonando el importe por anticipado
- b) Tras su llegada al hotel, la reclamante se quejó por diversas circunstancias de la habitación asignada (camas separadas en lugar de matrimonio, limpieza del baño), que fueron solventadas por la gerencia del hotel con un cambio de habitación.
- c) Durante la primera noche de estancia, la parte reclamante asegura no haber descansado por el excesivo calor de la habitación, ya que está orientada a poniente, y porque el aire acondicionado no funcionaba. En las noches sucesivas esta situación se palió, porque el hotel puso en funcionamiento el sistema de aclimatación.

La parte reclamada ha reconocido que en la noche del 14 la aclimatación no estaba en funcionamiento, porque el aire acondicionado no es individual en cada habitación, sino que va por plantas y la temperatura exterior era de 10 grados centígrados. No obstante, ante la queja del cliente, se encendió el aire acondicionado y se ofreció un nuevo cambio de habitación a otra más fresca,

que fue rechazado.

En su mail de contra-alegaciones de 6 de febrero de 2018, la reclamante señala que, durante la primera noche, el técnico de mantenimiento del turno de noche les explicó que el aire acondicionado no funcionaba porque había sido apagado en todo el hotel y ya no podía ser encendido hasta el día siguiente.

- d) Con fecha 16 de mayo de 2018 se incorporó al expediente una carta del [REDACTED] fechada el 10 de mayo, indicando que con fecha 15 de febrero de 2018 se realizó una transferencia de 81,00 euros a favor de la reclamante, en concepto de devolución del importe cobrado por la primera noche más IVA, de la estancia objeto de este procedimiento. Se adjunta también extracto bancario de la transferencia.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Las partes no han comparecido.

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. Estimar la reclamación formulada por [REDACTED] de que le sea devuelto el importe abonado por la primera noche de estancia en el hotel (81,00 €) ya que el sistema de refrigeración no estuvo operativo durante la noche del 14 de septiembre de 2017, como ha reconocido el propio establecimiento hotelero, vulnerando con ello las condiciones del servicio prestado tal y como se publicita en su página web, entre las que figura el aire acondicionado a disposición del cliente.

Dicho importe, según la parte reclamada, ya fue transferido a la cuenta de la [REDACTED] con fecha 15 de febrero de 2018, si bien esta última ni ha confirmado ni desmentido haber recibido efectivamente dicha cantidad, al no haber comparecido ni remitido documentación alguna al respecto.

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.

Prevía 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, 17 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

