

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05363.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de marzo de 2019, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de la Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español (COPYME), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia por escrito, considerando la reclamación y alegaciones de las partes que puede resumirse en los siguientes puntos:

- a) Entre el 1 y el 5-5-2018, la reclamante se alojó en el hotel [REDACTED] Granada. Según la reclamación original de 21-5-2018, "tenía reservada una habitación doble, pues no había individual", la cual "no tenía calefacción, no funcionaba. Lo dije tres veces el primer día ... (pero) nadie solucionó nada ...". Por tal razón, solicitó "pagar la habitación como individual ... como compensación, pero no lo aceptaron ...".
- b) En hoja anexa a la reclamación, la [REDACTED] indica que, "al no llegar a ningún acuerdo con el establecimiento y tras rellenar la hoja de reclamaciones, pagué los 288 euros y como no me dio la factura la recepcionista se la pedí. La respuesta es que no acostumbraban a darla. ...".
- c) En su escrito de alegaciones de 10-1-2019, la empresa reclamada señala que "la reclamación de la cliente viene motivada por su descontento ante nuestra negativa de realizar un reembolso por haber hecho uso individual de una habitación doble". Como la pensión rechazó esa posibilidad, porque "el cobro se realiza por habitación reservada", la reclamante "buscó otras alternativas

para presionar al establecimiento", quejándose "de manera continuada del aspecto (sic) de la calefacción en la habitación". La empresa asegura que el "equipo de mantenimiento se personó en la habitación y comprobó el correcto funcionamiento de este sistema. De hecho, durante el periodo de estancia de la clienta, no hubo quejas del resto de clientes alojados en nuestras instalaciones aun estando dicha planta ocupada al completo".

- d) En cuanto a la supuesta negativa a "facilitarle la factura", afirma el reclamado que "es totalmente incierto ... El único inconveniente se originó al querer la clienta separar las dos habitaciones de su reserva en dos facturas etc.". En consecuencia, concluye, "nuestro establecimiento declina cualquier responsabilidad económica o de cualquier tipo para con la [REDACTED] cuyo único propósito claramente era percibir un reembolso que no procede".
- e) En su escrito de contra-alegaciones de 28-1-2019, la reclamante ratifica "los hechos que denuncié", relativos a la calefacción en la habitación y que en Recepción "no había ninguna coordinación" para solventar sus quejas (calefacción y facturación).
- f) El 15-3-2019 la reclamante presentó un nuevo escrito en el que reproducía las bases de su reclamación y cuantificaba ésta en 288,00 €. El reclamado, a su vez, presentó otro escrito el 21-3-2019 defendiendo de nuevo su posición en similares términos.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, tras lo cual y, previa deliberación, 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 parcialmente la reclamación formulada por [REDACTED] en el sentido de que le sea reintegrado el 10% (28,80 €) del importe abonado por su estancia (288,00 €), por las razones siguientes: (1) La reserva de la habitación realizada, en la que estuvo alojada la reclamante, expresamente indica que se trata de una "habitación doble exterior" y su precio, lo que excluye que su reclamación pueda ser admitida íntegramente; y (2) no obstante, el hecho de que con anterioridad a la disputa sobre la factura y su importe, y desde el primer momento que la reclamante accedió a la habitación ya expresara su malestar con la temperatura de la misma, es un indicio verosímil de que la climatización no era la adecuada, aunque pudiera corregirse con posterioridad y sin que sea posible discernir el alcance exacto de la queja, al no existir elementos adicionales a lo expresado de forma totalmente contrapuesta por las partes.

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, 21 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]