

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05764.0/2018

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) El reclamante adquirió una oferta obtenida en plataforma de ventas, pagando 190 € por persona (vuelo y hotel).
- b) Con cargo al bono adquirido, el 24-8-2017 el reclamante reservó una estancia para dos personas en el [REDACTED] para el periodo 11 a 13-11-2017.
- c) La primera oferta de alojamiento realizada por la agencia de viajes proponía la estancia en el [REDACTED] establecimiento de "4 stelle" según el [REDACTED], que es una guía de hoteles y pensiones italianos. El importe de las dos noches de estancia ascendía a un total de 264 €. El precio ofertado en internet a fecha actual para 2 noches del fin de semana equivalente de 2019, es de 320 € aproximadamente.
- d) Según mail de 22-8-2017, el cliente manifestó que no le agradaba el hotel ofrecido y solicitó "buscar un hotel de 4* en la misma zona aunque tengamos que pagar la diferencia de uno a otro".

- e) En su mail de contestación de 23-8-2017, la agencia ofertó dos opciones alternativas: (1) [REDACTED] "de 4 estrellas, y te tendría que cobrar de suplemento 30 € por persona"; y (2) [REDACTED] "de 4 estrellas, y te tendría que cobrar un suplemento de 40 euros por persona".

En relación a la oferta anterior, los siguientes datos pueden encontrarse en Internet:

Según el [REDACTED], el [REDACTED] tiene categoría "3 stelle" y según su página web, 4 estrellas. El precio ofertado en internet a fecha actual para 2 noches del fin de semana equivalente de 2019, es de 160 € aproximadamente.

Por su parte, el establecimiento [REDACTED] que no aparece referenciado en el [REDACTED] es un hotel de 3 estrellas según el portal [REDACTED]; un "bed & breakfast" según [REDACTED], y un "guest house hotel" según su propia web. El precio ofertado en internet a fecha actual para 2 noches del fin de semana equivalente de 2019 asciende a 200 € aproximadamente.

- f) Conforme a su mail de 24-8-2017, el cliente optó por el establecimiento [REDACTED]. Por tanto, el importe total abonado fue: 380 € (bono oferta inicial para 2 personas), 78 € (tasas) y 80 € (suplemento hotel subida de categoría). Total 538 €.
- g) Al llegar a la puerta del hotel romano, su apariencia supuso una "decepción tremenda (pues) no tenía ninguna imagen de hotel y mucho menos de 4 estrellas". A la reclamación se adjuntan fotografías de la entrada al establecimiento.
- h) "Tras varias conversaciones con la agencia desde Roma", el reclamante buscó un hotel alternativo por su cuenta en el que se alojó ([REDACTED]), abonando el importe de las dos noches (11 y 12-11-2017), que supuso 264 €.
- i) El reclamante cifra su reclamación en 422 € (158 €, por tasas y subida de categoría de la factura original, más 264 €, por el coste del hotel alternativo en el que se alojó).
- j) En su escrito de alegaciones de 16-1-2019, la empresa reclamada adjunta el bono de reserva para la estancia en el establecimiento [REDACTED] que califica a éste de "4 estrellas". Asimismo, en la transcripción de mensajes de la Agencia con su proveedor, el correspondiente al 4-12-2017 reconoce que dicho establecimiento carece de clasificación de estrellas, a pesar de haber sido comercializado al reclamante como de 4 estrellas.
- k) El 4-2-2019, el reclamante reiteró su pretensión por no admitir "las explicaciones que da la empresa. El hotel vendido no tiene calificación de hotel 4 estrellas, sino de casa de huéspedes según dice la web de dicho establecimiento".
- l) Por mail de 28-2-2019, el reclamado amplió sus alegaciones señalando que "es la cuarta vez que denuncia" y que Consumo "lo han desestimado anteriormente". Añade que, "ahora dice el cliente que no es un hotel de 4*", enviamos fotos del

hotel, ES UN MONUMENTO HISTORICO ... el cliente nos manda fotos y video y NUNCA de la habitación del hotel. Por lo que solicita "archiven este expediente".

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 el [REDACTED] en el sentido siguiente:
 - a) Estimar la petición de que le sean devuelto el coste extra derivado de la petición de subida de categoría del hotel ofertado (total de 158 €) al apreciarse que [REDACTED] no actuó con la diligencia debida, al comercializar el establecimiento [REDACTED] como un hotel de "4 estrellas", cuando carece de dicha clasificación conforme a la normativa italiana, aunque ello se debiera a la información incompleta facilitada por su proveedor mayorista, y sin que lo anterior prejuzgue negativamente la calidad de dicho establecimiento.
 - b) Desestimar la petición de que le sea reintegrado el coste del hotel alternativo en el que se alojó el reclamante, por importe de 264 €, por cuanto fue el propio reclamante el que dejó sin efecto el contenido del contrato suscrito, al negarse a alojarse en el establecimiento contratado [REDACTED] fuera del plazo legal de desistimiento de la reserva (artículo 160 del Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios).

Este Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTADÍAS**, 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]