

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06145.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 29 de mayo 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 CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID, 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:

1. La reclamante contrató un apartamento turístico para la segunda quincena de agosto de 2018. El importe abonado fue de 842,20 euros, si bien el importe total fue "de más del doble de dicha cantidad" pues estaba subvencionado por el Ministerio donde presta servicios su marido.
2. Según la reclamación de fecha 21-8-2018 y la solicitud de arbitraje de 13-9-2018, desde la llegada al apartamento "nos encontramos con distintas deficiencias": (1) Ruidos entre las 7:30-8:30 y las 15:00-16:00, que no les dejaban descansar, que según el hostelero era debido a la "presión del agua"; (2) Los apartamentos "supuestamente disponen de una terraza y un jardín, el mío no tenía terraza y el jardín lo constituía un terrario"; (3) "La piscina estaba totalmente llena de suciedad", que según el hostelero era debido a una "avería de motor". Finalmente, la [REDACTED] solicita la devolución de los 842,20 euros abonados.
3. El 19-12-2018, la reclamante reiteró su descripción de las deficiencias descritas, añadiendo las siguientes: (4) El cuarto de baño de la planta baja olía a alcantarilla; (5) Las sartenes se pegaban (si bien reconoce que fueron reemplazadas); (6) El visillo del salón estaba muy sucio, lo retiraron, pero no lo reemplazaron; y (7) Las zonas comunes estaban muy sucias y no se limpiaban.

4. El 16-4-2019 reiteró que cuantificaba su pretensión en la devolución de los 842,20 euros abonados.
5. Según la página web [REDACTED] del establecimiento, el tipo de apartamento contratado por la reclamante (dúplex 2 dormitorios) dispone de terraza y jardín, y el complejo de piscina exterior en perfectas condiciones de uso.
6. En la medida en que la reclamante no había aportado al expediente justificantes del desembolso realizado para abonar su estancia, por resolución de 29-5-2019 se acordó suspender el plazo de emisión de laudo, para practicar la prueba documental pertinente.
7. El 4-6-2019 la reclamante remitió justificante bancario de la transferencia realizada a [REDACTED] por importe de 842,40 euros y fecha de 30-5-2018.

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 de [REDACTED] en el sentido de que le sea reintegrado por [REDACTED] SL el 50% del importe reclamado (es decir, 421,20 euros) por las razones siguientes:
 - a) La estancia vacacional de la que deriva la reclamación fue efectivamente realizada por la [REDACTED] y su familia, tal y como consta en la Hoja de reclamaciones de fecha 21-8-2018 firmada por reclamante y reclamada, y la empresa reclamada percibió indirectamente el importe correspondiente. Los importes totales de la estancia fueron abonados a la [REDACTED] directamente por la reclamante (842,20 euros), más un importe superior indeterminado aportado por el Ministerio donde presta servicios el marido de la reclamante. Sin embargo, las condiciones de disfrute de dicha estancia estuvieron limitadas por el deficiente estado de conservación del jardín privado del apartamento donde se alojaron y la avería en la piscina común del establecimiento. La empresa reclamada no ha contrariado estas denuncias de mala conservación, a pesar de haber sido notificada fehacientemente de las quejas formuladas. El mal estado de ambos elementos de la oferta comprada justifica que se imponga la devolución del importe señalado (421,20 euros), equivalente a un 14% aproximado del coste total del apartamento en periodo equivalente.
 - b) Si bien el importe de la estancia no fue abonado por la reclamante a la reclamada, sino a la [REDACTED] la decisión adoptada viene respaldada por una aplicación al caso del principio

proconsumatore y por el hecho de que la relación contractual de la reclamante corresponde a la definición del "contrato complementario" prevista en el artículo 59 bis.1.c) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, al haber adquirido "bienes o servicios sobre la base de otro contrato celebrado con un empresario ... y dichos bienes o servicios sean proporcionados por el empresario o un tercero sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el empresario".

Es decir, se trata de una relación jurídica compleja a la que le son de aplicación los artículos 147 y 132 del Real Decreto Legislativo 1/2007, el primero de los cuales prevé que "los prestadores de servicios serán responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios ..."; y el 132 que "las personas responsables del mismo daño por aplicación de este libro lo serán solidariamente ante los perjudicados. El que hubiera respondido ante el perjudicado tendrá derecho a repetir frente a los otros responsables, según su participación en la causación del daño".

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, 10 de junio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]