

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06686.7/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 8 de julio 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 UNION DE COOPERATIVAS DE 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 GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia por escrito con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

1. El 12-7-2018 la reclamante presentó hoja de reclamación ante el Ayuntamiento de Madrid denunciando "la intransigencia para poder cancelar media reserva" hotelera contratada con [REDACTED]. En la hoja de reclamación, la interesada aceptó "someter la reclamación al sistema arbitral de consumo".
2. El 8-10-2018 el Ayuntamiento archivó el asunto, previa remisión del expediente a la Comunidad de Madrid (D.G. de Comercio y Consumo).
3. La reclamada, [REDACTED] aceptó someter el asunto a arbitraje el 25-2-2019, y formuló las siguientes alegaciones: "La política de cancelaciones está publicada en los folletos que enviamos a nuestros clientes ... Los clientes disfrutaron los 14 días (del 4 al 18 de agosto) cumpliendo por nuestra parte la relación contractual". Las alegaciones vienen acompañadas del folleto de precios "Privavera-Verano 2018", en el que se indica que las Reservas podrán realizarse "hasta ocho meses antes de su fecha de entrada al Hotel ... mediante la entrega a cuenta de 100 €. Cualquier modificación posterior del titular o de las fechas contratadas supondrá la ANULACIÓN DE LA MISMA. El resto del importe de la reserva deberá abonarlo, como mínimo, quince días

laborables antes de la fecha de entrada". Por su parte, en relación a la ANULACIÓN (de la reserva), el folleto indica que "deberá realizarla, como mínimo QUINCE DÍAS LABORABLES ANTES de la fecha de entrada. En caso contrario se cobrará el precio de una noche, por gastos de gestión".

4. Según escrito de la reclamante, de fecha 20-3-2019, "a principios del mes de enero de 2018" hizo una reserva en el [REDACTED] para el periodo 4 a 18 agosto 2018, abonando "en metálico la cantidad de 100,00 € como pago de reserva y a cuenta del importe total".
5. Conforme a dicho escrito, el 10-6-2018 intentó cambiar la reserva al periodo 4 a 11 agosto 2018 debido a una cita médica de su marido, posibilidad ésta rechazada por el representante de [REDACTED] que le atendió. Debido a ello, pagó "el valor total que me exigían para los 14 días (siempre en metálico ya que no se acepta otro medio de pago, ni tan siquiera tarjetas)".
6. Según posterior escrito de la reclamante de 17-4-2019, "cuando fui a pagar el resto de la estancia, 10 de junio de 2018, entregué el papel anterior (el justificante de la reserva de 100 euros) y pagué la diferencia en metálico. A cambio me entregaron un voucher que indicaba las fechas de estancia en el hotel. Creo recordar que este voucher no decía la cantidad pagada. Al llegar al hotel y registrarnos entregamos el voucher mencionado y a cambio me entregaron la llave de la habitación".
7. Por dicha razón, la reclamante afirma que "es imposible que pueda enviarles copia de una factura o similar" pues todos los cobros realizados fueron en metálico y sin posibilidad de utilizar tarjetas o transferencias bancarias.
8. No obstante, cifra su reclamación en el escrito de 17-4-2019 en 868,00 euros, "calculada en base a los 7 días que quería anular y me denegaron".
9. Aun cuando no existe una factura que acredite el pago de los servicios de alojamiento origen de esta disputa, ambas partes han reconocido haber abonado y cobrado por los mismos (sin que ninguna de las partes haya precisado el coste total de los mismos) y que el alojamiento se realizó en las fechas indicadas (4 a 18 agosto 2018).
10. [REDACTED] es una sociedad limitada del sector hostelero que gestiona diversos establecimientos como el [REDACTED]

La audiencia a las partes se ha realizado por escrito, en aplicación del art. 44 del Real Decreto 231/2008.

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 por parte de [REDACTED] le sean reintegrada la cantidad de 434,00 euros, por las razones siguientes:

- a) [REDACTED] ha vulnerado derechos básicos de los consumidores y usuarios, pues conforme al artículo 59 bis (epígrafe 1.b) 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, reclamante y reclamada celebraron en enero de 2018 un contrato verbal de servicios, sin que exista constancia de que se cumplieron todas las obligaciones de información previa al mismo detalladas en el artículo 60, ni que se proporcionara la confirmación documental del contrato que exige el artículo 63 del mismo texto legal.
- b) Conforme a lo anterior, la reclamante no había sido informada en junio de 2018, cuando se personó en las oficinas de [REDACTED], de que las condiciones de anulación de la reserva (detalladas en el expositivo 3º) son nulas de pleno derecho, ya que el artículo 71 del Real Decreto Legislativo 1/2007 prevé que el consumidor dispone de un "plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento", sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase (artículo 68.1). Igualmente, el artículo 62.3 prohíbe las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin al contrato. Y añade que "el consumidor y usuario podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado ...".
- c) [REDACTED] no informó a la reclamante del derecho que le asistía en aquel momento de rescindir el contrato celebrado y así recuperar los 100 euros abonados como anticipo. Por el contrario, las abusivas cláusulas de anulación que figuran en el folleto de promoción aportado al expediente indican que la [REDACTED] aceptó abonar íntegramente el importe completo de la quincena ante el temor de perder los 100 euros de adelanto y la reserva para la semana de vacaciones que sí quería disfrutar, sin exigir la correspondiente factura como era preceptivo.

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.

Previa 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, 8 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

