

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07327.0/2018

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. El 21-3-2018, la reclamante adquirió un cupón de [REDACTED] para ir al [REDACTED]. Dicho cupón fue canjeado el 18-4-2018, realizando una reserva para el fin de semana del 16 a 17 de junio 2018. La reserva especifica el servicio contratado: "1 noche-habitación doble-desayuno-1 cena de bienvenida – 2 pers (V-S)".
2. Al llegar al establecimiento la reclamante le fue asignada la habitación 206, que es "una habitación con característica de una individual, con TV no plana y sin tfo y somier de 1,35", según la queja.
3. El 26-2-2109, la reclamada manifestó que "la habitación es totalmente adecuada para un hotel de 2 estrellas, en cuanto a tamaño y prestaciones", y que "para cualquier tipo de reclamación se tiene que poner en contacto con [REDACTED] ya que es la empresa que gestiona la oferta".
4. El 4-4-2019, la reclamante reitera que "la habitación no cumple con lo ofertado, ... ya que nos dieron una habitación individual con un mobiliario no acorde al cupón" adquirido a [REDACTED] en el que se especifica que la habitación cuyo derecho a reservar se adquiere con el cupón es para una "habitación doble".

5. El 24-4-2019 la reclamante reitera sus argumentos y reclamación, cuantificando su pretensión de forma indirecta en "el importe del cupón" (47,00 euros).

6. El 3-5-2019 [REDACTED] en representación de [REDACTED] señala que "el servicio ofrecido fue totalmente acorde al mostrado a través de la campaña de [REDACTED]", "se dé por finalizada esta vía de reclamación y, en caso de continuar con la misma, se interponga contra la parte legítima, es decir, [REDACTED]".

Sin embargo, según el contrato firmado el 7-febrero-2018 por [REDACTED] y [REDACTED] (epígrafe 1.2, Obligaciones del empresario, de los Términos y condiciones generales del contrato entre [REDACTED] y el empresario para cupones de viajes): "El Empresario, y no [REDACTED] es el único responsable de suministrar la Prestación del Empresario al Titular del Cupón, que incluye, pero no se limita a, la entrega o envío de la Prestación del Empresario, el servicio de atención al cliente, el servicio de postventa y la gestión de devoluciones. El Empresario mantendrá a [REDACTED] libre de cualquier reclamación por parte del Titular del Cupón en lo relativo a la Prestación del Empresario, que incluye, pero no se limita a, las reclamaciones por daños personales, la muerte o daños patrimoniales. Los asuntos que se deriven o se relacionen con la entrega de la Prestación por parte del Empresario al Titular del Cupón no afectan al derecho de [REDACTED] de retener su comisión."

7. Según la información facilitada por el portal [REDACTED] el establecimiento cuenta con dos tipos de habitación doble: Habitación doble – 1 ó 2 camas; y Habitación doble económica, cuyo precio es inferior a la anterior.

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. Desestimar la pretensión de la reclamada, [REDACTED] de que "se dé por finalizada esta vía de reclamación y, en el caso de continuar con la misma, se interponga contra la parte legítima, es decir, [REDACTED], por las siguientes razones: (a) Es cierto que el contrato de reserva se realizó con [REDACTED] y es a ésta a la que se abonó el importe; no obstante, la propia reclamada ha aportado al expediente el contrato firmado por [REDACTED] con la reclamada, cuya cláusula 1.2, reproducida en el punto 6 de este laudo, establece que el responsable del servicio prestado es el hotelero, y no el intermediario comercializador; y (b) asimismo, el artículo 147 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, prevé que los responsables frente a los consumidores son los prestadores de servicios, sin perjuicio de la eventual responsabilidad solidaria de otros partícipes en el contrato (artículo 132).

3. Desestimar la pretensión de la reclamante [REDACTED] por cuanto el servicio de alojamiento contratado fue realizado por la reclamada y es coherente con el tipo de habitación reservada ("Habitación doble económica"), sin que consten factores objetivos que permitan ponderar un perjuicio cuantificable en el resto de circunstancias adicionales alegadas por la reclamante.

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, 29 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

