



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00283.2 / 2022.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 27 de octubre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE 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 los siguientes **hechos:**

La consumidora presenta una reclamación en los siguientes términos: "Nosotros, en plena pandemia, reservamos mediante contrato dicho hotel para realizar nuestra boda el día 11/09/21. La fecha de la reserva es junio del 2020. Nos encontramos con que en el mes de mayo de 2021 recibimos una llamada de la responsable #### de dirección del hotel ####, que debido a la pandemia, no abrirán sus puertas, y que nos ofrecen con las mismas condiciones un nuevo hotel de su misma cadena hotelera, ####. Nosotros, conformes con que sean las mismas condiciones ya que es más complicado buscar un nuevo hotel a esas alturas, aceptamos. No se firma ningún nuevo contrato con dicho hotel ####, sino que se acuerdan los términos de palabra por vía telefónica. El 29 de julio de 2021, vía telefónica, a casi un mes de la boda, nos comunican que tenemos que hacer un abono de exclusividad por la cantidad de 2.000 euros. En ningún momento hasta esa fecha y esa llamada telefónica había aparecido dicha cláusula en ningún apartado del contrato firmado. Pedimos que traten la fianza de 600 euros como arras penitenciales y 1.500 euros, que fue la cantidad que nos costó de más el tener que contratar otro local a un mes de la boda, por daños y perjuicios a los novios en el día más importante de su vida".

2. La empresa reclamada presenta alegaciones en las que únicamente indica que está pendiente del arbitraje para llegar a un acuerdo, sin proponer el posible contenido del mismo.

3. Para el Colegio arbitral son HECHOS PROBADOS los siguientes:

La consumidora y su novio contrataron la celebración de su boda en el hotel #### Ávila para el día 11 de septiembre de 2021. Contrataron el 26 de julio de 2020 y al día siguiente pagaron el depósito constitutivo de la señal por importe de 600 euros. Debido a la pandemia, les comunicaron en mayo de 2021 que el hotel estaba cerrado y les propusieron celebrar la boda en otro hotel de la misma cadena en la misma ciudad (####



Comunidad de Madrid

(#####). El 29 de julio de 2021 les indican que deben realizar un pago suplementario de 2000 euros para contar con la exclusividad en la celebración y el alojamiento y que no haya más clientes.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES**:

PRIMERA:

La consumidora solicita indemnización por la resolución del contrato debido a la modificación unilateral de las cantidades que debían ser abonadas. Concretamente, solicita que se consideren arras penitenciales y que se les indemnice con 1500 euros por daños y perjuicios. Para resolver esta pretensión, debemos realizar unas consideraciones previas.

El cierre del hotel por la pandemia es una causa de fuerza mayor, lo que por sí solo motivaría la devolución de las cantidades entregadas en depósito. Pero ante dicho cierre, en mayo de 2021, se les propone a los novios una novación del contrato, que implica el mantenimiento del contenido contractual y el traslado del lugar de la celebración del hotel ##### a La #####, que pertenece al mismo grupo hotelero. No se firma un nuevo contrato, ni tampoco la modificación contractual, por lo que debe entenderse que las condiciones pactadas continúan en vigor.

En la documentación facilitada, consta que las habitaciones de invitados tendrían un precio de 66 euros en régimen de alojamiento y desayuno. Con posterioridad, a finales de julio, les indican que han de abonar 2000 euros por concepto de exclusividad, para disponer de las 10 habitaciones del hotel. Esta exigencia es determinante para que los consumidores soliciten la resolución del contrato y la devolución de la fianza.

Visitadas las páginas web de sendos hoteles, se constata que el ##### dispone de 74 habitaciones, mientras que La ##### sólo dispone de 10 habitaciones y de una casa, pero curiosamente es en este último lugar donde se exige un pago por exclusividad, para utilizar de modo exclusivo los novios y sus invitados el espacio del hotel. La publicidad que consta en la página web (#####-#####-#####/bodas/) afirma que: "La ##### se convertirá durante este evento en tu casa por la privacidad del espacio y porque nadie más que tus invitados y nuestro equipo accederá a las instalaciones". "Alojamiento: 10 habitaciones y una casa en exclusividad para alojarte con tus invitados más íntimos, hará que la boda no se limite al convite."

No se indica que el hotel sea privatizable y deba pagarse por ello, sino que, por el contrario, como marchamo de calidad, ofrece que sólo los invitados y el equipo del hotel accedan a las instalaciones. El hecho de que se trate de hoteles de la misma cadena no implica que los precios de las habitaciones sean los mismos, pero nada se indicó al respecto en el momento de efectuar la novación contractual, por lo que al no haberse modificado, debía haberse respetado el precio de oferta acordado al celebrar el contrato.



Comunidad de Madrid

disponibilidad existente en el hotel), y se indica que las habitaciones de invitados tienen un coste de 66 euros en régimen de alojamiento y desayuno. Esa información o publicidad se inserta en el contrato (art. 60 TRLCU) y es exigible por la consumidora, por lo que las habitaciones se debían haber mantenido a este precio, aun cambiando la sede en la que se celebraría la boda. En este sentido, las 10 habitaciones de La ##### no deberían costar más de 660 euros en total y no 2000 como se les pide por la exclusividad. Exclusividad, que tal como aparece actualmente en la página web, no se anuncia con coste. Aunque la contratación de las habitaciones pudiera solicitarse o no, o se solicitara en mayor o menor número por parte de los invitados, debe respetarse que cada una de ellas debía costar el importe señalado en la información facilitada a los novios antes de contratar. En todo caso, en los mensajes intercambiados en el chat, queda claro que los novios querían reservar las 10 habitaciones. Todas estas observaciones llevan al Colegio a concluir que el hotel no podía introducir una alteración de las condiciones contractuales (concretamente relativa al precio de las habitaciones, exigiendo esos 2000 euros) después de haberse aceptado la novación contractual por los consumidores. En todo caso, se debió advertir antes y no se hizo. La voluntad del hotel de modificar unilateralmente las condiciones, variando el precio de uno de los servicios contratados, implica un claro incumplimiento del contrato, que no se ha mantenido en los términos ofertados y pactados.

SEGUNDA:

La consumidora solicita que el depósito realizado se considere como arras penitenciales.

El depósito de los 600 euros servía de señal para bloquear la fecha de la boda, pero al propio tiempo se aplicaba al pago del precio global del contrato. Ciertamente esta entrega son arras, porque son señal del pago, y adelanto del mismo, cumpliendo una función de garantía del futuro cumplimiento del contrato. En nuestro Derecho las arras cumplen tres posibles funciones: son confirmatorias, porque prueban la existencia del contrato, y pueden ser penales o de desistimiento. De hecho, cada impago en el plazo acordado implica la resolución del contrato, y se pierden todas las cantidades entregadas hasta la fecha si no existe continuidad de pago en los plazos previstos. Las arras son una garantía real de cumplimiento de la obligación. Se regulan en el contrato de compraventa (art. 1454 CC), pero pueden ser aplicables a cualquier contrato oneroso, porque su función coadyuva a garantizar el cumplimiento del contrato. Las arras de desistimiento permiten desligarse del contrato y ponerle fin sin tener que cumplirlo, perdiendo las mismas quien las ha entregado o devolviéndolas por duplicado quien las recibió. Las arras penales castigan el incumplimiento del contrato (con las mismas consecuencias las pierde quien las ha entregado, y quien las ha recibido debe devolverlas duplicadas). Ciertamente en este caso, lo cierto es que la entrega del depósito jurídicamente debe calificarse como entrega de arras. Y dado que el hotel ha provocado con su modificación unilateral de las condiciones pactadas el incumplimiento del contrato, está obligado a devolver las arras por duplicado, es decir, 1.200 euros, dado que recibió 600 y debe restituir la misma cuantía (otros 600) por su incumplimiento.

Ello supone la ESTIMACIÓN de esta pretensión de la consumidora de considerar arras las cantidades entregadas como depósito inicial.

TERCERA

Solicita la consumidora 1500 euros por daños y perjuicios. Pero no presenta prueba alguna de los mismos. No aporta factura de su celebración de boda en el segundo lugar contratado, ni tampoco se prueban daños concretos.

La interpretación de los arts. 1101 y ss. del CC que regulan la indemnización de los daños contractuales exigen que el daño sea cierto y probado. En el expediente no hay prueba alguna de dicho daño. Por dicho motivo, y habida cuenta de que la devolución de las arras ya permite una indemnización a tanto alzado de los daños ocasionados (por valor de 600 euros, los que debe duplicar el hotel), y de que no se ha probado que el daño haya superado dicho importe, este Colegio considera que debe DESESTIMARSE esta segunda pretensión, por falta de prueba de un daño superior a los 600 euros que el hotel debe abonar, al margen de los que la consumidora pueda reclamar por otros conceptos.



Comunidad de Madrid

Había pagado.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en EQUIDAD: Que a nuestro leal saber y entender resolvemos la ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA: SE ESTIMA la pretensión de la consumidora de que el depósito entregado en fecha 27 de julio de 2020 se consideren arras. Incumplido el contrato, el hotel debe devolver las arras duplicadas, esto es los 600 euros que entregó la consumidora, más los 600 euros que le corresponden por igual cuantía por haber incumplido los términos del contrato. Por lo tanto, el hotel debe restituir la cantidad de 1.200 euros (siempre que no hubiera ya reintegrado el depósito inicial, tal como ofrecía en sus correos; en cuyo caso, sólo deberá abonar 600 euros). SE DESESTIMA la pretensión de la consumidora relativa a la indemnización de los daños ocasionados por la contratación de otro banquete a un precio mayor, dado que no se ha probado en el presente expediente.

El plazo para el cumplimiento del presente laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del laudo.

El abono de los 1.200 euros se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya hubiere efectuado el reintegro del depósito, en cuyo caso, sólo debería abonar 600 euros a la consumidora.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.