



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01941.8 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de noviembre 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 Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Unión de Organizaciones de Pequeña y Mediana Empresa y Empresarios Autónomos 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:

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.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante ##### con la cuantía de la devolución efectuada por la empresa reclamada, #####, por importe de 195 €, la mitad de la cuantía abonada por la reserva efectuada en el restaurante ##### del que es titular esa empresa para la cena de Nochevieja, tras verse obligada la reclamante a solicitar su anulación el 26/12/2021 al haber contraído COVID, razón por la cual entiende que debería proceder la devolución total del precio abonado.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** en base a la política de cancelación de las reservas de la cena de Nochevieja que se le facilitó a la parte reclamante, así como en la buena fe de esa parte. En dicha política se especificaba expresamente que la anulación de las reservas con un mes de antelación al día del evento daría derecho al cliente a obtener el 100% del precio pagado, siendo el reembolso parcial si la anulación se solicitaba con 7 días de antelación. Dado que la parte reclamante envió su solicitud de anulación con menos de 7 días, y aun en esa circunstancia, con el perjuicio que suponía por el precio de la materia prima comprada para la elaboración de menús especiales y la contratación extra de camareros, la empresa reclamada procedió a reembolsarle el 50% de lo abonado. Se considera ajustada la cantidad devuelta.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, alegando asimismo que la información facilitada por teléfono por la parte reclamada, al comunicarle la necesidad de cancelar la reserva efectuada, era contradictoria con la indicada en la política de anulación facilitada por email. Puesto que manifiesta textualmente: "Una vez que pude contactar con el"

Comunidad de Madrid

El 26/12/2021 llamé al restaurante para notificar que había dado positivo en COVID-19. El empleado que me atendió por teléfono me transmitió un mensaje tranquilizador: "no te preocupes, se realizará la devolución al número de cuenta que indiques por correo". El empleado no hizo mención de que la devolución no sería por el importe íntegro de la reserva y, por lo tanto, en ningún caso era conocedor de que se aplicaría un 50% de penalización.

Asimismo, alego la información facilitada por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) al respecto de este tipo de cancelaciones en su página web (OCU) donde se advertía a los consumidores que el cobro de una reserva de mesa durante las celebraciones navideñas debería contemplarse la anulación sin cargo por motivo de fuerza mayor, como fue en mi caso, motivada por contraer la COVID, lo que no estaba contemplado en la política de cancelación del restaurante ni, añade la reclamante, se ha pronunciado con respecto a ese asunto.

Añado asimismo que la argumentación de la parte reclamada, aportando información sobre el precio de la materia prima y del coste salarial de los camareros contratados, no constituyen un argumento suficiente para repercutirme la penalización de 195 € por haber cancelado la reserva, pues considero que, con cinco días de margen desde la solicitud de anulación el 26/12/2021, el restaurante tenía otras opciones para compensar el presunto perjuicio derivado de esa cancelación.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral 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 ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión de #####. #####, pues si bien se constata que la información facilitada por la empresa reclamada relativa a su política de cancelaciones era incompleta, la parte reclamante solicitó la cancelación en un **plazo** menor que el que le daba derecho a obtener cualquier tipo de devolución. Por lo que, en **EQUIDAD**, deberá devolver a la reclamante la mitad de la cuantía solicitada, en concreto, 95 €.

Dicho 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.

El abono de la cantidad 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 lo hubiere efectuado.

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.



Comunidad de Madrid

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.