



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02671.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de enero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD" , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de 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 con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que buscó en la web de ##### alojamiento en Madrid para el periodo 01/03/2020 - 31/08/2020, que, tras dos intentos fallidos de reservar habitación, debido a que ##### no tiene bien anunciadas las fechas de disponibilidad de las habitaciones, finalmente pudo reservar otra de las habitaciones anunciadas en el mismo piso. Entre las condiciones anunciadas en la web de #####, por las cuales se decidió a realizar la reserva, se encuentran que, cuando se llega al apartamento es cuando se realiza el pago del depósito más los gastos administrativos del propietario y que el Check-in fines de semana y festivos de 11h a 15h con tarifa de 70€, se requiere confirmación. Que una vez confirmada su reserva, la agencia propietaria del alojamiento se pone en contacto con el cliente vía email y le informa de que antes de la llegada es OBLIGATORIO firmar el contrato online y pagar la fianza. Además, le informan de que el check-in no se realiza en el apartamento, sino en una oficina situada a 5 km del mismo, que dichas condiciones no son las que había contratado. Solicita, ¿cómo me cambian las condiciones una vez ya he realizado la reserva?, y tras el intento fallido de intentar solucionarlo con ##### y con la agencia, el reembolso total del importe efectuado (831€) en una reserva en la que no se cumplen las condiciones que contrató al realizar la reserva.

La parte reclamada manifiesta que el inquilino solicita cancelar por no poder ver la vivienda, cuando el servicio se caracteriza por ofrecer visitas virtuales tal y como se especifica en los Términos y Condiciones disponibles en todo momento y que se deben aceptar y leer por el inquilino antes de poner una reserva. Asimismo, al no estar de acuerdo con las políticas del propietario y con tener que movilizarse hasta la oficina del propietario/agencia para la recogida de llaves y firma de contrato, solicita una cancelación y reembolso total a ##### quien, de acuerdo con las políticas de cancelación y mediación del portal incluidas en Términos y Condiciones, indica que el inquilino no estaba en derecho de recibir un reembolso dadas las circunstancias y la naturaleza de la queja. Que ##### es una plataforma que 1) anuncia pisos y habitaciones que sus dueños ofrecen en alquiler y 2) pone en contacto a los potenciales inquilinos con el dueño del piso o la habitación. ##### asegura la reserva hasta que el inquilino se muda con éxito a la vivienda, momento en que ##### transfiere el primer mes de renta pagado como reserva al propietario. No obstante, todos los demás trámites relacionados

Comunidad de Madrid

Con respecto al alquiler, el contrato, el depósito y la recogida de llaves son gestionados por el inquilino y el propietario. El 21/2/2020, la usuaria reservó una habitación para su alquiler. Una vez confirmada la reserva, ##### puso en contacto a la usuaria con el dueño de la propiedad para la gestión del resto de cuestiones necesarias para el alquiler. El propietario (profesional, no particular), una empresa especializada en alquiler de pisos, explicó a la usuaria cómo trabajan, siendo este un proceso estándar al tratarse de una empresa: el contrato de alquiler se firma en línea, obteniendo una copia en formato PDF de forma inmediata, el pago de la fianza se realiza por transferencia bancaria y las llaves se recogen en la oficina principal de la empresa propietaria. Si la entrada a la vivienda se produce en horas no laborables, implica el pago de un importe, el cual está publicado de forma visible en el anuncio de la propiedad, como prueban los pantallazos de nuestra web que la usuaria ha adjuntado a su **reclamación**. La usuaria discrepa con este procedimiento, lo cual en ningún caso significa un cambio en las condiciones de la reserva, ya que no se ha variado absolutamente nada en relación con la propiedad (el precio, la ubicación, las condiciones del alquiler y el resto de condiciones siguen siendo iguales a las ofertadas).

De acuerdo con los Términos y Condiciones ("T&C;") publicados en su web en todo momento y leídos y aceptados expresamente por la usuaria, el motivo de cancelación de una reserva es la existencia de "deficiencias esenciales", esto es, 1) "condiciones de inhabitabilidad", 2) "riesgo para la salud" y/o 3) "modificaciones sustanciales que difieran de la descripción del Anuncio". En este caso, no se dan ninguna de estas 3 situaciones que justifican una cancelación sin penalización.

La parte reclamante añade que, tras recibir la contestación de la empresa reclamada a su solicitud de arbitraje, no considera resuelto el conflicto planteado y por tanto desea que se continúe con la tramitación, ya que #####U. anunció en su web (como se adjunta en un documento y se ha adjuntado con anterioridad en otro de los documentos aportados como pruebas) que el pago del depósito (fianza) se realiza al llegar al apartamento. Una vez realizada la reserva bajo esta condición, la agencia propietaria del apartamento le indica que, antes de su llegada al apartamento, es obligatorio firmar el contrato y pagar la fianza. Esto claramente supone un cambio en las condiciones de su reserva, lo que implica una modificación sustancial que difiere de la descripción del anuncio. Por lo cual, la cancelación de la reserva está más que justificada, ya que no es lo que ha contratado y por eso reclama el importe total de 831€.

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 parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que la información ofrecida al consumidor en el contrato no es completa y se observan modificaciones posteriores a la información inicial. Además, la empresa no aportó el condicionado que se entrega en el momento de la contratación. Por lo tanto, se acuerda que la empresa reclamada devuelva al reclamante la cantidad de 831 euros, impuestos incluidos, que fue el importe efectuado por la reserva.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

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.

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.