



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05038.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de marzo de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

VOCALES:

, en representación de la UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de la CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS ##### 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:

- El 14 de julio de 2020, el ##### presentó una **reclamación** de consumo y solicitud de arbitraje relativa a la contratación de una estancia en Londres para 5 personas los días 23 a 27 de julio de 2020. El documento de confirmación de la reserva del 7 de marzo de 2020 indica: "Información de cancelación: Esta tarifa no admite ni modificación ni cancelación".

- Debido a la situación de pandemia, el 11 de junio de 2020, el reclamante solicitó anular la reserva y el reintegro del importe abonado con antelación. Tras reiterar lo anterior, el 18 de junio de 2020, la reclamada contestó indicando que "su reserva sigue confirmada según las condiciones originales".

- En otro e-mail de ##### del 10 de julio de 2020, se informa al reclamante que "su reserva actualmente no permite cambios ni devolución del importe"; añadiendo: "Nos hemos puesto en contacto con nuestro proveedor y nos informan que, si no van a viajar, su reserva debe quedar previamente anulada con gastos para dejar constancia al hotel de que no se van a alojar. La anulación sería aceptando los gastos totales de anulación. Una vez cancelada, podremos proceder a negociar con nuestro proveedor si nos permiten de manera excepcional devolverles el importe".

Comunidad de Madrid

- La pretensión formulada por el reclamante consiste en que "se proceda por parte de la empresa a la devolución del importe abonado como reserva de alojamiento ante la imposibilidad de su disfrute por causas ajenas a esta parte tras la modificación de las circunstancias existentes a la fecha de contratación, derivadas del COVID-19".
- El 15 de julio de 2020, la reclamada presentó alegaciones señalando que el ##### no pudo disfrutar de su estancia de hotel por la cancelación de un vuelo contratado por otras vías, que ##### no se puede hacer responsable de aquellos servicios no prestados por terceras partes, que no existe fuerza mayor, que conforme al artículo 1 de la Ley 12/1992, de 27 mayo, sobre contrato de agencia, la agencia de viajes no asume el riesgo de tales operaciones, salvo pacto en contrario, que ##### era una mera intermediaria en el contrato, por lo que sólo puede resultar obligada cuando no cumpla con sus obligaciones como comisionista, las cuales son, esencialmente, la de informar, citando a continuación diversas sentencias relativas a la prestación de los servicios contratados. Finalmente, señala que "nos hemos puesto en contacto con el proveedor y nos comunicó que no era posible cancelar la reserva ya que el reclamante canceló en período no reembolsable, tal y como aceptó durante el proceso de reserva y después se le confirmó mediante email".
- 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:
- Dar por terminado el presente procedimiento.
- Estimar la pretensión del reclamante, en el sentido de que por parte de ##### se le reintegre el importe abonado al hacer la reserva (388,49 €) por las razones siguientes:
- Contrariamente a lo alegado por la reclamada, no se discute en este caso sobre el cumplimiento del servicio contratado, sino sobre la relación contractual establecida al realizarse la reserva de alojamiento y la posibilidad de desistir de la misma. Dicha relación se estableció con ##### ya que el importe de la compra se efectuó a la misma, conforme disponen sus propias "condiciones específicas para reservas de hotel y apartamentos" (#####), donde se señala (epígrafe 6. Pago directo en el establecimiento): "En las reservas de pago directo al alojamiento se indicará expresamente 'Pago al hotel', de lo contrario, el pago se entenderá que se ha efectuado a ##### en el momento de la confirmación". Por tanto, al no figurar dicha mención en el documento de reserva, la relación contractual de la reclamada es con ##### como perceptora del pago; en tanto que la relación contractual que pueda existir entre #####, ##### y HotelBeds Switzerland, no incumbe en este punto a.



Comunidad de Madrid

La reclamante.

b) Al contrato de reserva del presente asunto le es de aplicación el Título III (Contratos celebrados a distancia) 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. El artículo 102 de la norma reconoce el derecho de desistimiento de estos contratos; sin embargo, el artículo 103.1 dispone que “el derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a: (...) l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, ..., si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos”. Por lo tanto, la limitación a la posibilidad de cancelación que figura en el documento de reserva (“Esta tarifa no admite ni modificación ni cancelación”) es coherente con la normativa aplicable.

c) A pesar de lo anterior, se estima en el presente caso que la obligatoriedad del cumplimiento de las cláusulas del contrato de reserva debe ceder conforme al principio general del Derecho “Rebus sic stantibus”, por las alteraciones sustanciales que la pandemia supuso para la realización del viaje en las fechas previstas, que la debida diligencia del reclamante no podía eludir (al tratarse de un viaje familiar) y las propias autoridades se encargaron de normativizar (Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19). Aunque dicho principio carece de regulación legal y su interpretación es muy restrictiva, por razones de seguridad jurídica, en la jurisprudencia del Tribunal Supremo, no es menos cierto que en casos como el presente sería de aplicación por razones de **EQUIDAD**, pues se ha producido una alteración completamente extraordinaria e imprevisible de las circunstancias de la estancia reservada en el momento de cumplir el contrato en relación con las concurrentes al tiempo de su celebración (como señala, por ejemplo, la Sentencia del Tribunal Supremo de 6 noviembre 1992).

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, aclaración, complemento o rectificación en el **plazo** de DIEZ DÍAS NATURALES desde su recepción.

Comunidad de Madrid

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, 22 de marzo de 2021#####