



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05148.4 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de junio 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 ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

####, en representación de la CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID, debidamente acreditada 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 10 de julio de 2020, el #### presentó **reclamación** de consumo indicando que el 24 de febrero de 2020 reservó, a través de la plataforma ####, una estancia en el Hotel Gracia del 4 al 9 de julio de 2020, abonando por anticipado el importe total (487,75 euros).

En fecha no legible, #### comunicó al #### que, dada la situación de la pandemia, "y siendo una reserva NO REEMBOLSABLE que ya está pagada, estamos dando la opción a todos nuestros clientes de hacer un bono por la misma cantidad que ya han pagado". En un mensaje posterior, de fecha 20 de mayo de 2020, de contenido similar se añade que "si finalmente usted quiere el bono, quedamos a la espera de su contestación en el **plazo** de una semana". En un mensaje posterior, del 12 de junio, la reclamada afirma que el cliente había aceptado el bono y propone que envíe nuevas fechas para la reserva.

En un mensaje, sin fecha legible, el reclamante niega que haya aceptado el bono y mantiene abierta la reserva original, sin cancelación con penalización, porque "siguen sin confirmar la apertura del establecimiento para esas fechas, con lo cual la ley me ampara en mi petición de reembolso".

El 12 de junio, el reclamante confirmó su reserva e intención de viajar, lo cual fue confirmado por el hotel. En un mensaje posterior, sin fecha legible, el

Comunidad de Madrid

cliente pidió confirmación de si el hotel estaría abierto en las fechas de la reserva, añadiendo que "por motivo de la desescalada por el gobierno y la diferencia de fases en Madrid y Baleares, el viaje entre provincias se produciría una vez pasadas las fechas contratadas. Por lo que, al ser una situación de fuerza mayor, pediríamos el reembolso como gesto de buena voluntad. Si aceptamos una penalización del 20% (117 euros por gastos de gestión)".

En su escrito de alegaciones del 22 de marzo de 2021, la reclamada señala que el hotel estuvo cerrado en julio de 2020.

Según el contrato de reserva, aportado por la reclamada, en el apartado "cancelaciones": "El cliente tendrá que pagar el precio total de la reserva si cancela en cualquier momento".

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, tras lo cual emite el 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.

2. Estimar la pretensión del reclamante, en el sentido de que le sea reintegrado el importe abonado (487,75 euros), por las razones siguientes:

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: () I) 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 posibilidad de imponer gravámenes en caso de anulación (como se indica en el documento de reserva y comunicaciones posteriores) es coherente con la normativa aplicable.

El estado de alarma declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo (prorrogado por Real Decreto 514/2020, de 8 de mayo) finalizó el 21 de junio de 2020. Previamente fue dictado el 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, cuya vigencia se extendió hasta el 31 de marzo de 2021, siendo implícitamente derogado por la Ley 2/2021, de 29 de marzo, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

En el contexto de esta situación excepcional, el artículo 36 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19, reguló el derecho de resolución de determinados contratos sin



Comunidad de Madrid

penalización, así como los de prestación de servicios, "cuando resultasen de imposible cumplimiento durante un **plazo** de 14 días desde la imposible ejecución del mismo", como consecuencia de las medidas adoptadas por las autoridades durante la vigencia del estado de alarma o durante las fases de desescalada o nueva normalidad. Aunque el artículo recoge el ofrecimiento de bonos o vales sustitutorios al reembolso, en dichas situaciones, señala que "en todo caso quedarán sometidos a la aceptación por parte del consumidor". Finalmente, el epígrafe 2 del artículo 36, prevé que, "en los supuestos en los"

Que el cumplimiento del contrato resulte imposible, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor o usuario, salvo gastos incurridos debidamente desglosados y facilitados al consumidor, en la misma forma en que se realizó el pago en un **plazo** máximo de 14 días, salvo aceptación expresa de condiciones distintas por parte del consumidor y usuario". No consta de forma clara si el cliente aceptó el bono, dadas las discrepancias en los relatos de las partes; y si consta su voluntad de mantener

Aun cuando el "imposible cumplimiento" del contrato no era manifiesto cuando el cliente reclamó el reembolso, y el hotel lo rechazó conforme al clausulado del contrato suscrito, lo cierto es que esa imposibilidad se verificó cuando el hotel no abrió durante el mes de julio de 2020, incumplándose así el contrato de reserva.

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**, se podrán solicitar las siguientes correcciones: 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.

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