



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08178.6.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 6 de octubre de 2020, 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 ASOCIACIÓN DE MAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de la 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 por escrito con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

- El 20-9-2019 el ##### presentó una **reclamación** de consumo relativa a la reserva de hospedaje realizada con la reclamada el 15-3-2019, para el periodo 17 a 31-7-2019, cuyo importe completo (1.610,00 euros, IVA incluido) abonó por anticipado el día 15-7-2019. Esta reserva obra en el expediente.

- Entre el 9-7-2019 y hasta que fue confirmada la enfermedad el 29-7-2019, la hija del reclamante sufrió una enfermedad vírica, que les impidió desplazarse y alojarse en el establecimiento cuya reserva ya había abonado. Esta circunstancia fue comunicada a la reclamada el mismo día 17-7-2019 en el que comenzaba la reserva.

- El 21-11-2019, el ##### formuló solicitud de arbitraje, reclamando el reintegro del importe total de la reserva (1.610,00 euros) "porque por motivos de la enfermedad de mi hija no pudimos realizar el viaje y utilizar el apartamento reservado".

- El 27-2-2020, el representante de la reclamada señala que el pago final de los

Comunidad de Madrid

reserva se realizó el 15-7-2019, es decir, dos días antes del comienzo de la misma; y que la política de cancelaciones del establecimiento establecen que la no presentación del cliente (no-show) en la fecha prevista de la reserva implica que haya de abonarse el 100% de la misma. Y concluye señalando que “la reserva se mantuvo en todo momento, nunca fue cancelada ... El apartamento reservado estuvo previsto para su llegada ... no correspondiendo la devolución del importe”.

Al realizarse la audiencia por escrito, las partes han comparecido mediante la presentación de alegaciones de 2-10-2020 (reclamante) y 15-10-2020 (reclamada):

Mediante e-mail de 2-10-2020, el reclamante reafirma sus pretensiones, resaltando el hecho de que no se desplazaron al alojamiento por responsabilidad, dado el riesgo de contagio de la enfermedad de su hija.

Por su parte, la reclamada alegó el 15-10-2020, resaltando de nuevo que el pago completo de la reserva se realizó el 15-7-2019, y afirma que el reclamante insistió en que se mantuviera la reserva “porque tenía la intención de hospedarse en el apartamento contratado”. Dado que, finalmente, “el reclamante no apareció ni en fecha de llegada, ni posteriormente, ni avisó de no fuera a aparecer, ##### aplicó su política de cancelación, concretamente su punto de “No show” donde el cliente asume el 100% de los gastos (1.600,00 euros)”. Y que “no fue hasta el 5-8-2019 ... cuando el reclamante presentó **reclamación** por escrito”.

En este mismo escrito, la reclamada señala que solicite que se desestime el procedimiento y se archive el procedimiento arbitral “puesto que esta mercantil no se somete a ninguna solución mediadora ni arbitral”. Sin embargo, en el primer escrito de alegaciones de 3-3-2020, ##### sí aceptó expresamente someterse al presente procedimiento arbitral, razón por la cual el procedimiento que ha seguido su curso hasta el momento actual.

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:

1. Dar por terminado el presente procedimiento.
2. Desestimar la pretensión del reclamante porque en ningún momento ha probado que ejerciera el derecho de desistimiento de la reserva contratada, conforme establece el artículo 72 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.

Por el contrario, y a pesar de la manifiesta ilegalidad parcial de las cláusulas de cancelación de la reclamada (pues según los artículos 71 y 68.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, el consumidor dispone de un **plazo** mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase), el relato de los



Comunidad de Madrid

hechos que realizan ambas partes dan a entender que la voluntad del reclamante era la de alojarse en el apartamento en cuanto la situación médica de su hija lo permitiera, lo cual sólo se produjo en los últimos días de la 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**: 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.