



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08236.6 / 2020.pdf

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 reclamante reservó por teléfono una habitación en el establecimiento de la reclamada para la noche del 2 al 3 de octubre de 2020.
- La Orden 1273/2020, de 1 de octubre, de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, por la que se establecen medidas preventivas en determinados municipios de la Comunidad de Madrid en ejecución de la Orden del Ministro de Sanidad, de 30 de septiembre de 2020, por la que se aprueban actuaciones coordinadas en salud pública (BOCM 2 octubre 2020), restringe la entrada y salida de personas de diversos municipios, entre los que figura Móstoles (artículo 2). Dicha Orden comenzó a surtir efectos, "desde las 22:00 horas del día 2 de octubre de 2020 por un período inicial de catorce días naturales" (artículo 8).
- Debido a dicha restricción, el reclamante afirma que no pudo ocupar la habitación reservada. No obstante, el 4 de octubre de 2020 se le realizó un cargo de 158 euros por parte del Hotel. Tras reclamar telefónicamente el reintegro, se le indicó que no procedía pues, "siguiendo su política de cancelación tenía que avisar con un día de antelación".

Comunidad de Madrid

El 11 de febrero de 2021, la reclamada aceptó el arbitraje solicitado; y el 1 de junio de 2021 formuló alegaciones señalando que la reserva era para los días 3 y 4 (en lugar del 2) y reproduce las restricciones a la movilidad contenidas en la Orden del Ministro de Sanidad, de 30 de septiembre de 2020 (sin aludir a la Orden de la CAM). Finalmente, muestra su disposición a la devolución del 50% del importe reclamado.

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. Estimar parcialmente la pretensión de la reclamante, en el sentido de que le sea reintegrada la mitad del importe cargado (76 euros), tal y como ofreció la reclamada, 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.I 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 limitación a la posibilidad de cancelación establecida por la reclamada (que, aunque no consta en el expediente, consiste en un preaviso mínimo de 48 horas, según su página web, para que el desistimiento sea gratuito) 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 penalización, 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.

Por todo lo anterior, el Colegio Arbitral estima parcialmente la pretensión de la reclamante y acuerda la devolución del 50% del importe reclamado.



Comunidad de Madrid

Desescalada o nueva normalidad. 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”.

Por lo tanto, el confinamiento perimetral de Móstoles podía suponer la imposibilidad de cumplimiento del contrato por el establecimiento, no imputable al reclamante si éste no podía entrar en el municipio. Sin embargo, no se ha acreditado que el reclamante no pudiera tener un motivo que le dispensara de la referida limitación al desplazamiento y así poder acceder al hotel, o que se pusiera en contacto telefónico con el hotel para intentar anular la reserva. Esta indeterminación de las circunstancias señaladas son las que fundamentan la estimación parcial.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio. Madrid, 18 de junio de 2021. **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL: #####**