



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08684.1.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 29 de marzo de 2021, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

La parte reclamada alega que los clientes se hospedaron con fecha de entrada el 28 de mayo de 2019 y fecha de salida el 4 de junio de 2019, en la sexta planta del edificio. Durante la estancia de los clientes en cuestión, el edificio tuvo problemas con dos de los ascensores que llevan a los apartamentos. Tienen cuatro, dos en la parte de recepción, junto a las escaleras, y dos por la parte trasera del edificio. El día 1 de junio, uno de los dos ascensores de recepción se bloqueó por un fallo en la maniobra de puertas de desembarque, el error se reportó a las 16:45 horas, empezándose a solucionar a las 16:56, dejándose completamente solucionado el mismo día, a las 20:46h. El día 2 de junio, el otro ascensor tuvo otro fallo, ya que las puertas se abrían y cerraban sin parar, reportaron el incidente a las 00:33, la compañía vino a las 09 de la mañana a solucionarlo, dejándolo completamente en funcionamiento a las 16:32 horas. El mantenimiento de los ascensores corre a cargo de una empresa especializada, siendo en el momento del hecho, la empresa #####, con la cual tienen un contrato de averías y mantenimiento, así como de urgencias 24 horas. Adjuntan documento con el listado de averías de los ascensores en cuestión, en el que se puede ver ambos errores, pero siempre con una solución rápida por parte de la empresa mantenedora. Que, en todo momento, siempre hubo uno de los dos ascensores de la recepción en funcionamiento. El servicio de ascensor a todas las plantas desde la entrada principal no se vio afectado. Simplemente, afectó en los tiempos de espera, que en alguna ocasión se vieron incrementados porque uno de los dos ascensores estaba parado. Que ofrecieron a los clientes la posibilidad de, si no querían esperar a que el otro ascensor estuviese libre, podían acompañarles a la parte trasera del edificio, a usar alguno de los dos ascensores que usualmente solo están en funcionamiento para el personal, para su mayor comodidad y evitar esperas. Añaden que el encargado del edificio en aquel momento, y la persona que entrega y contesta a la **reclamación** original (#####), estuvo siempre disponible para los clientes, y atendiendo cualquier queja que pudiese haber, incluyendo la de la #####. La clienta solicita la devolución de dos noches de precio desorbitado, precio que ella aceptó al hacer la reserva a través de su web, un alojamiento que ellos eligieron, cuyas tarifas por noche y de precio total, ellos aceptaron al hacer la reserva y pagaron, y cuyos servicios pudieron disfrutar.

El órgano 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.

Comunidad de Madrid

Correspondiente #####, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** por cuanto:

- No se aporta la solicitud en lengua castellana.
- No consta documentalmente la aceptación o adhesión del arbitraje propuesto por parte de la empresa reclamada.
- Siendo materia de turismo, este órgano carece de competencia para conocer.
- La reclamante no acredita tener una relación jurídica con la reclamada, no aportando facturas ni servicios contratados.
- La empresa reclamada dice disponer de cuatro ascensores, pudiendo haber usado los restantes en funcionamiento.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.