



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08795.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 21 de julio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que en fecha 17/07/2021 el reclamante reservó por error un hotel que cancelaron el mismo día cobrándoles el 50% del importe total. La reserva era para el 31/07/2021, por lo que entienden que el hotel no ha sufrido perjuicio. Solicita la devolución del importe, 190 euros.

La parte reclamada alega que, tras comunicar que aceptan este arbitraje, el día 17 de julio a las 22:30 h, se recibió en el correo electrónico del mencionado establecimiento una reserva a nombre de ##### a través del portal de reservas "#####". Una vez recibida, se realizaron los trámites pertinentes, así como el cobro del 50% del importe total en concepto de reserva y según las condiciones establecidas para la contratación de este alojamiento. Con posterioridad, se recibió un nuevo e-mail solicitando la cancelación gratuita de la reserva. A la recepción de este e-mail, el establecimiento respondió explicando que si se produce la cancelación una vez realizada la reserva "el cliente tendrá que pagar un 50% del importe del precio total", como queda establecido en las condiciones de la reserva. La cancelación se realizó el día 20 de julio después de haber transcurrido tres días desde la formalización de la reserva. El establecimiento ha satisfecho a ##### la comisión correspondiente por el importe facturado al cliente, como no puede ser de otra manera. Como se ha indicado anteriormente, la reserva se ha realizado a través del portal de reservas "#####", donde aparece toda la información del hotel, fotos, tarifas, disponibilidad, instalaciones y servicios y condiciones. En este último apartado aparece claramente indicado que una vez que un cliente efectúa una reserva, el establecimiento cobrará el 50% del importe total por adelantado. Solo se han aplicado las condiciones y política de cancelación del establecimiento. 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

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, teniendo en cuenta el artículo 103 I) 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 que ha sido excluido respecto a los contratos de alojamiento el derecho de desistimiento en contratos tales como el suministro de **servicios de alojamiento** para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos, tratándose de un pacto expreso válido, suficientemente conocido por los contratantes como solución establecida en el contrato para la cancelación de la reserva, según documentación facilitada al expediente por la reclamada, la solución al presente conflicto sea la establecida en dicho contrato, dándose por **cancelada la reserva** con la consecuencia económica establecida, consistente en el **pago por el reclamante (usuario) del 50% del importe total, en concepto de cargos de cancelación, en la cantidad de 95 euros, quedando el contrato extinguido**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.