



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01639.5/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Alquiler Vacacional:

En Madrid, a 03 de febrero de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Alquiler indebido por la empresa [REDACTED] al no retirar de su página web un inmueble no disponible y que se tuvo que cancelar el mismo y alquilar otro inmueble por un precio muy superior al anterior.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y manifiesta: "En relación con la situación descrita en el apartado anterior, entendemos que se ha producido una negligencia por parte de la empresa [REDACTED], al no tener actualizadas las propiedades que pueden ofrecerse en alquiler a través de su plataforma ya que según nos informo el propietario de la misma y como ya hemos comentado. Esta propiedad no ha aceptado alquileres desde el año 2020. Nuestra intención en un primer momento fue atender la oferta de [REDACTED] en relación con la posibilidad de poder disponer de otra propiedad similar por el mismo o parecido precio, pero esa oferta no se llegó a materializar ya que no obtuvimos respuesta de la empresa. por lo que nos vimos obligados, ante la proximidad de las fechas del viaje, a cancelar nuestra reserva. Esta circunstancia ha dado lugar a la realización para las fechas señaladas de una nueva reserva con otra entidad por un precio muy superior al inicialmente pagado, circunstancia por la cual solicitamos a la empresa [REDACTED] la compensación de los daños y perjuicios ocasionados, compensación económica por el incremento de precio ocasionado. Importe pagado en apartamento [REDACTED]: 2.209,16 €.

Importe reserva [REDACTED]: 1.467,30 €.

Diferencia: $2.209 - 1.467,30 = 741.86$ €.

Importe solicitado: 741.86 €.

En su escrito de fecha 02 de febrero de 2023 refiere: "Que a día de hoy, informa que el litigio no ha sido resuelto en fase de mediación pese al tiempo transcurrido.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

El objeto de la pretensión es que sea indemnizado por el importe de 741,86 €.

EL importe de la reserva realizada en mayo de 2021 con [REDACTED] fue de 1467,30 € tal y como consta en su exposición de motivos iniciadora de la presente reclamación. Ante el incumplimiento de esta empresa, se tuvo que hacer una reserva in extremis (el 30 de julio de 2021) con Apartamentos [REDACTED] por importe de 2.209,16 € (se adjunta factura abonada) Que ante un posible ilícito penal, por haberse publicitado un alquiler sin el consentimiento de los dueños, se inicie las acciones correspondientes para depurar responsabilidades”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: “queda absolutamente fuera de la responsabilidad de [REDACTED], ya que [REDACTED] actúa a través del sitio web [REDACTED] como mero prestador de servicios de la sociedad de la información, es decir como un mero titular de una plataforma en línea, al amparo de la normativa vigente, limitándose a proveer un espacio online que permite a los usuarios por un lado, alojar información creada por los propios usuarios (los propietarios) y por otro servir como punto de encuentro entre ellos (los propietarios y los viajeros). Que [REDACTED], como prestador de servicios de la sociedad de la información, única y exclusivamente representa a un espacio de encuentro para que los usuarios puedan interactuar entre sí, tal y como se expone en el apartado 2.2 de las condiciones generales de uso del sitio [REDACTED] para viajeros (en adelante, las “[REDACTED]”) cuyo contenido se reproduce a continuación para mayor referencia:

“2.2 El Sitio solo representa un espacio de encuentro para que los Usuarios puedan interactuar. Los contratos de alquiler son suscritos exclusivamente entre los Viajeros y los Propietarios. [REDACTED] no es ni será parte de ninguna relación contractual entre los Viajeros y los Propietarios y, en su condición de entidad de alojamiento web, no está obligado a mediar entre ellos en caso de que surja cualquier controversia. El Viajero reconoce y acepta que tanto él como el Propietario serán responsables del cumplimiento de sus respectivas obligaciones relativas a tales contratos entre el Viajero y el Propietario, que [REDACTED] no se constituye como parte de ninguno de tales contratos, que [REDACTED] no actúa como agente ni en nombre o representación de los Propietarios y que [REDACTED] declina toda responsabilidad derivada de tales contratos incluso si el Sitio facilita la reserva de una Propiedad o el uso de otras herramientas, servicios o productos, puesto que [REDACTED] no se constituye como parte de ningún contrato de alquiler, ni de otro tipo, celebrado entre los Viajeros y los Propietarios y los Propietarios no se considerarán como proveedores de servicios de [REDACTED]. (...)” Que en ningún caso [REDACTED] es parte ni participa de modo alguno en operaciones realizadas entre sus usuarios, sino que son exclusivamente los usuarios quienes llevan a cabo estas operaciones. La intervención de [REDACTED], como operador de [REDACTED] y a través de esta plataforma web, se limita exclusivamente al tratamiento meramente técnico, automático y pasivo de la información. De estos extremos son informados los propios usuarios a través de las [REDACTED] (entre otras, las cláusulas 2.4) tal y como se muestra a continuación: “2.4 (...) Si bien no nos constituiremos como parte de ninguna operación de alquiler ni asumiremos ninguna obligación de cumplimiento legal o reglamentario en relación con una Propiedad cuyo Anuncio se publique en el Sitio, (...)” Las [REDACTED], disponibles para cualquier usuario del sitio web en el link [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]), se ponen a disposición de los viajeros, propietarios y cualquier otro usuario del sitio web para ser consultadas y aceptadas de conformidad con la normativa antes citada en materia de servicios de la sociedad de la información. En su caso también se aceptaron en su día las [REDACTED] al realizar la reserva a través de la plataforma. En definitiva, de acuerdo con la normativa aplicable y las propias [REDACTED] aceptadas por usted, el sitio web tan solo representa un espacio que permite a los usuarios consultar las propiedades que figuran en él y mantener comunicación con los propietarios. Que [REDACTED] no es parte ni asume ninguna responsabilidad en relación con los contratos celebrados entre los usuarios y los propietarios, ni sobre cualquier daño o responsabilidad surgida en relación con dicho contrato del que [REDACTED] NO es parte. Que lo anterior ha sido confirmado por la sentencia del TJUE en el asunto C-390/18 de 19 de diciembre de 2019, la cual considera que el servicio prestado por este tipo de plataformas constituye “un servicio de la sociedad de la información, distinto del servicio subsiguiente al que está vinculado” y que por lo tanto no constituye una actividad de intermediación o de alojamiento. Que de conformidad

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

información" comprende "todo servicio prestado normalmente a cambio de una remuneración, a distancia, por vía electrónica y a petición individual de un destinatario de servicios". Que por ello, la Reclamación debe ser dirigida y tratada directamente contra el propietario como único responsable de la vivienda alquilada. Es contra este responsable (y en ningún caso contra [REDACTED]) a quien debe dirigir sus acciones. Que sin perjuicio de lo mencionado anteriormente, [REDACTED] ofrece ciertos productos a los viajeros para protegerlos contra determinados incidentes, sin que ello suponga una asunción de responsabilidad que no puede existir dada su condición de mero prestador de servicios de la sociedad de la información antes mencionada. Por ejemplo, la Garantía Reserva con Confianza ("GRC") es un producto que se ofrece a través de [REDACTED] y que protege las reservas realizadas y pagadas a través de la plataforma [REDACTED] en el caso de tratarse de un Hecho Cubierto, tal y como este concepto se define en los términos y condiciones de la GRC que pueden ser consultados aquí: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

[REDACTED] Que desafortunadamente, su caso no quedaría cubierto por la GRC dado que renuncio a su ayuda para reservar una propiedad alternativa y solicito solo el reembolso de su reserva original. Que al realizar una reserva fuera de la plataforma y siguiendo sus términos y condiciones de GRC, no pueden reembolsar la diferencia solicitada: "Si la Reserva de un Huésped Protegido es cancelada indebidamente, [REDACTED] podrá ofrecerle asistencia online para que pueda reservar otra propiedad anunciada en el Sitio de [REDACTED], si existe una propiedad de características similares y está disponible durante el mismo período; se tratará como de una nueva reserva."

En su escrito de fecha 02/02/2023 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que la mercantil comete un error al ofertar una vivienda que ya no estaba disponible, pero intenta enmendarlo ofreciendo otras viviendas, sin embargo, el reclamante no lo concede las 24 horas que figuran en las condiciones generales de contratación que figuran en la plataforma para la confirmación de la reserva.

Por su parte, el reclamante no actúa con la diligencia mínima debida, al no cercionandose si esta cumplimentada la confirmación por parte de la mercantil, que se tiene que hacer efectiva en los 24 horas siguientes a la contratación.

Por todo ello, este COLEGIO ARBITRAL en EQUIDAD, DESESTIMA las pretensiones del reclamante, al entender que la actuación de la mercantil se ajusta a las condiciones establecidas en la plataforma.

Dicho 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.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 06 de febrero de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL