



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13335.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El 26/08 presente una reclamación antes de irme de la pensión [REDACTED] donde había reservado una noche con dos días para mis dos hijas y yo, tres personas en pleno mes de agosto, buscábamos sobre todo aire acondicionado y ducha por la playa, nuestra sorpresa es que la ducha no funcionaba rota en el suelo, el aire acondicionado no existía mas que un ventilador de pie y el espacio de la habitación oscura con una ventana al patio de escombros era tan solo de una persona con capacidad como mucho estrecha para dos., una vergüenza, además no pude reclamar pues la dueña desapareció hasta que nos fuimos había otra mujer que decía no saber nada. Al día de hoy no contesta a ninguna reaclamacion Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) La devolución total o parcial del coste que abone por una habitación que era un zulo oscuro prácticamente.

La cuantificación económica asciende a 85 euros.

LA EMPRESA reclamada mediante escrito de fecha 20 de febrero de 2025, realiza las siguientes manifestaciones:

La reclamante entró en la habitación que reservó mediante booking a las 12H del mediodía, como petición a lo que accedimos por tener ya la habitación apunto. A o largo del día paso varias veces por recepción relatandonos lo que iba hacer en cada salida con lo cual lo que dice que no había nadie no es cierto, en todo caso disponemos de un cartel con nuestro número de teléfono a la vista de cualquier huésped. En ningún momento nos comento nada de su disconformidad con la habitación ni de que hubiera encontrado algo en mal estado. Solo a la hora de salida pidió la hoja de reclamaciones exponiendo que la ducha estaba rota, pero en ningún momento anterior comunico nada ni en ese momento exigió la devolución del importe. A los días hizo una reclamación a booking, a la cual debería reclamar porque firmo el contrato con esta, en donde tambien presentamos nuestras alegaciones y esta fallo a nuestro favor. Todas las habitaciones disponen de AACC.

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

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



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Aporta copia de la factura abonada, de la reserva efectuada a través de booking así como la hoja de reclamación presentada en el establecimiento.

La parte reclamada comparece a la audiencia, se opone a la reclamación y aporta fotografías.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante no procediendo la devolución de la cantidad solicitada en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que el día 26 de agosto presenta una reclamación antes de irse de la pensión [REDACTED] donde había reservado una noche para tres personas. Al reservar quería que la habitación tuviera aire acondicionado y ducha, pero indica que no existía aire acondicionado (solo un ventilador de pie) y que la ducha no funcionaba, estaba rota. Por otro lado expone que la ventana daba a un patio de escombros y que el espacio no era para tres personas.

La reclamante adjunta al expediente tanto copia de la reserva efectuada como la justificación del abono del precio abonado.

La empresa reclamada manifiesta que la reclamante entró en la habitación el día 25 de agosto a las 12 horas, no mostrando a lo largo del día ninguna disconformidad con el estado de la misma, salvo a su salida de la misma, el día 26 de agosto de 2024. Consta incorporado al expediente la hoja de reclamación efectuada el día 26 de agosto de 2024.

Incorpora al expediente fotografías relacionadas con la reclamación, que se trasladan a la solicitante.

Se examinan las características de la habitación reservada, entre ellas se señala que es como máximo para tres personas y dispone *baño privado, aire acondicionado, WC, bañera o ducha, toallas, ropa de cama, ventilador, armario.....* () *aire acondicionado individual para cada alojamiento.*

La reclamante expone que la habitación asignada no reunía estas características, pero no aporta ninguna documentación que permita desvirtuar la información/fotografías presentada por la empresa- en las que aparecen una serie de elementos descritos y coincidentes con la descripción de la reserva.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.



Comunidad de Madrid

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.