



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 145/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Hotelopia S.L.U.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a 21 de octubre de 2019, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES DE HECHO

1. Consta previamente al inicio del procedimiento, formalización de convenio arbitral válido entre las partes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, concurriendo en este caso la presentación de la solicitud arbitral por la reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al Código Ético Confianza Online. En dicha adhesión, manifiesta que agotado el procedimiento de mediación llevado a cabo por ADIGITAL, acepta expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional del Consumo para la solución de las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores, presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

De conformidad con el artículo 40 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que establece el procedimiento abreviado aplicable en este supuesto, se ha comunicado a las partes el inicio del procedimiento arbitral, la designación del colegio arbitral y la citación a audiencia en forma escrita, con el fin de que aportaran nuevas alegaciones o documentación que no hubieran puesto de manifiesto y consideraran relevantes para la solución del conflicto. Asimismo se han incorporado al expediente toda cuanta documentación obraba en los procedimientos de reclamación anteriores, seguidos de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético de Confianza Online.

2. El reclamante en su solicitud de arbitraje alega que han concurrido circunstancias relativas a la adquisición de un producto mediante contratación electrónica (que aparecen señaladas con una x):

- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó error en el precio.
- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó falta de stock.
- .- Retraso en la entrega del producto.
- .- Ausencia de información proporcionada sobre las características del producto o, existiendo información, ésta fue proporcionada de manera incorrecta.
- .- La empresa impidió al reclamante el ejercicio del derecho de desistimiento.
- .- Otras circunstancias. Traslado a otro hotel por overbooking. Daños y perjuicios

El reclamante realizó en los días 28 de diciembre de 2016 y 16 de enero de 2017 a través de la página web de la empresa reclamada, dos reservas de hotel: la primera de ellas sobre 1 habitación doble (231,42€) y la segunda sobre 1 habitación doble (231,42€) y 1 individual (147,84€), todas ellas para la estancia entre los días 11 a 14 de marzo de 2017 en el Weare Hotel La Paz, Puerto de la Cruz, Tenerife, en régimen de media pensión. Una vez allí, el hotel les comunica que no pueden alojarse debido al overbooking, y les derivan a otro hotel “mejorando” las condiciones. El reclamante manifiesta su disconformidad, pero ni el hotel ni la reclamada le ofrecen ninguna otra alternativa, solo les indican la posibilidad de cancelar la reserva con la devolución del importe abonado. Dada la situación, tuvieron que aceptar el cambio de hotel, perdiendo toda una mañana en el traslado, en un viaje de 3 noches.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, una indemnización por las molestias ocasionadas y la pérdida de toda una mañana en un viaje de corta estancia.

3. Traslada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no presenta alegaciones al respecto, si bien consta en el procedimiento de mediación previa efectuado que, debido a circunstancias internas del hotel elegido, se desvió al cliente a un hotel alternativo, situado a 500m. del inicial e incrementando las prestaciones contratadas, pasando de media pensión a pensión completa.

El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Según indican los 1258, 1262 y 1278 del Código Civil, ambas partes han prestado su consentimiento y el contrato reúne las condiciones esenciales para ser considerado válido y por tanto obligatorio, por lo que perfeccionado el contrato celebrado, desde entonces obliga no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley, no amparando la ley el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo (artículo 7 C.C).

Segundo.— En cuanto a la petición de daños y perjuicios, estaríamos a lo dispuesto artículo 1101 del Código Civil establece “quedan sujetos a la indemnización de daños y perjuicios causados los que en el incumplimiento de las obligaciones, incurrieran en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren el tenor de aquello. Conforme establece el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil en relación a la carga de la prueba, corresponde la carga de probar los hechos dudosos y relevantes para la decisión a quien se apoyen en los mismos para fundamentar su pretensión. Para que la responsabilidad contractual opere, es preciso, la prueba y acreditación de la producción de un daño, la prueba del daño incumbe y debe de probarla el demandante, así lo establece, entre otras la Sentencia del Tribunal Supremo de 29 de enero de 2010, cuando señala que es imprescindible probar la existencia de los daños y perjuicios cuya indemnización se reclama. A mayor abundamiento la Audiencia Provincial de Cuenca de 12 de Noviembre del 2009 determina que “El incumplimiento de un contrato no implica por si solo la existencia de daños y perjuicios, que han de ser alegados y probados, y han de derivarse del pretendido incumplimiento”. Por tanto, es necesario demostrar la existencia real del daño y perjuicio para que la obligación del resarcimiento nazca y sea exigible.

En el supuesto planteado, si bien se indica la situación de cambio del hotel asignado, el reclamante accede al mismo, refiriéndose que se produjo el cambio por otro establecimiento cercano (se afirma que estaba a 500m.) y ampliando el régimen de comidas (de media pensión a pensión completa), que también aceptó el reclamante, lo que supone una mejora respecto al contrato celebrado. En lo relativo a la petición efectuada de daños y perjuicios ocasionados, que pudieran suponer el abono de una indemnización por parte de la reclamada, no constan pruebas en la documentación aportada que amparen la existencia de dichos perjuicios, ni tampoco su cuantificación objetiva y suficiente a efectos de apoyar la petición solicitada, por lo que no resulta posible estimar su pretensión.

Vistos los preceptos citados, se emite el siguiente laudo en equidad:

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante, , no procediendo, por tanto, compensación ni entrega alguna por parte de la empresa reclamada, Hotelopia S.L.U.

Dicho laudo ha sido dictado por UNANIMIDAD

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, pudiendo interponer contra el mismo recurso de anulación de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, siendo competente la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde aquél se hubiere dictado, y pudiendo ejercitarse la acción de anulación dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su notificación, conforme lo previsto en el Título VII de la citada Ley 60/2003.

Asimismo se notifica que, de conformidad con el artículo 39 de esta misma Ley, cualquiera de las partes podrá solicitar al árbitro la corrección, aclaración o complemento del laudo, dentro de los diez días siguientes a la notificación del mismo.

