

LAUDE: 64/2018

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que els serveis oferts per l'hotel no aconsegueixen les seves expectatives de qualitat, atenent al preu abonat, sol·licitant un descompte del preu. La part reclamada manifesta que les observacions efectuades per la part reclamant parteixen d'un criteri subjectiu d'aquest, acceptat efectuar un descompte del 20% de l'import abonat.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan Arbitral es planteja partint dels següents:

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant manifesta que els serveis oferts per la part reclamada no aconsegueixen les seves expectatives de qualitat atenent al preu que se'ls va cobrar. Entre els motius que addueixen per formalitzar la seva reclamació està l'antiguitat de les instal·lacions, una deficient climatització del bany i una manca de neteja de la roba de llit, a més afegeixen que consideren impropï que la tarifa cobrada no inclogui la possibilitat d'utilització del balneari d'aigües termals o bé que se'ls ofereixi un descompte.

Aporta: Còpia de la factura pels diferents serveis oferts per la part reclamada, datada el 26/03/17, dia de sortida del hotel, i en el que s'ha presentat el full oficial de queixa, sense observacions de l'establiment en l'apartat 6 del document. Còpia del correu electrònic de data 5 de juliol de 2017, amb amplïes explicacions dels fets exposats per la part reclamada. Còpia del seu D.N.I.

Sol·licita que la part reclamada efectuï un descompte de la part proporcional dels serveis realitzats.

La part reclamada manifesta que les observacions efectuades per la part reclamant parteixen d'un criteri subjectiu d'aquest, afegint que el servei de bugaderia està encarregat a una empresa externa, així com que un cop efectuades les comprovacions per part del seu personal la roba de llit a la que es feia referència estava neta.

D'altra banda remarca que les valoracions rebudes a través de diferents portals de contractació a través d'internet són prou aclaridores sobre el nivell de satisfacció sobre el servei que ofereixen.

No obstant l'exposat anteriorment, es mostren disposats a oferir un 20% de descompte sobre la quantitat abonada per la part reclamant, al no haver satisfet les seves expectatives com a client, oferint abonar a la part reclamant, 34,73€, i davant la recepció de la seva notificació d'assistència a audiència, excusa la seva assistència, i reitera el seu oferiment.

Es va fixar la vista oral per al dia 7 de juny de 2018, a les 12:00 hores, i es van citar ambdues parts per a la dita vista, i es va trametre, amb aquesta finalitat, copia de la

reclamació i de les al·legacions a les parts, amb l'advertiment que a l'acte d'audiència, es pot presentar les al·legacions i proves que estimi convenient en defensa dels seus interessos, i es celebrarà encara que alguna de les dues parts no comparegui.

A l'acte de la vista oral hi ha comparegut la part reclamada, amb absència de la part reclamant, que excusat la seva assistència i a efectuat al·legacions per escrit.

Comença l'acte de la vista oral amb la intervenció del president, presenta els components de l'Òrgan Arbitral en aquestes actuacions, fa referència als punts essencials de la controvèrsia i ha transcorregut com a continua es transcriu:

“La part reclamant manifesta que volia passar un cap de setmana romàntic al balneari, afegint que quan varen arribar a l'habitació se'n varen adonar que els llençols estaven tacats de sang i que la roba del llit estava bruta, trucant a la recepció, afegint que varen enviar a la senyora de la neteja per fer el canvi d'aquesta roba, efectuant a continuació una reclamació per deixar constància d'aquesta reclamació.

Continua exposant que la senyora de la recepció els va dir que, omplíssim el full, però que s'esperessin, que parlaria amb el seu cap, que no estava en aquell moment, i que aquest els trucaria per telèfon, cosa que no va passar, motiu pel qual varen decidir tirar endavant amb la queixa, amb la reclamació, afegint que no han parlat ni s'han vist amb aquest senyor, així com que no està d'acord amb les al·legacions que ha efectuat la part reclamada, afegint que no varen pensar en fer fotografies.

Finalitza les seves al·legacions manifestant que accepten l'oferiment realitzat per la part reclamada.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que el llit estava ben fet, i potser no es va treure tota la sang, afegint que en aquest moment no ho recorda, però que si recorda que també hi havia pels al llit, afegint que creu que els llençols van ser usats i es va fer el llit, sense canviar-los, perquè, si no, si fos neta i no hagués marxat la taca de sang, els cabells no hi serien, afegint que la resta de l'habitació estava correcta, essent l'únic matís, la neteja dels llençols, que no els havien canviat, tacats de sang.

A la pregunta de l'Òrgan arbitral, la part reclamant manifesta que les taques de sang no eren molts grans, però afirma amb rotunditat que ni havia per tot el llençol, que cobria la part del matalàs i els coixins, afegint que eren com esquitxades de sang, reiterant que no s'havia fet canvi dels llençols, no eren taques que haguessin passat un procés de neteja i en quedés la marca, sinó que senzillament eren llençols que s'havien reutilitzat sense netejar, si no, manifesta, no hi hauria cabells.

Es dona per concloua la vista.

Cal esmentar la no compareixença de la part reclamant al tràmit de l'acte de la vista oral, perdent la seva oportunitat de poder al·legar allò que cregués oportú en defensa dels seus interessos.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents:

FONAMENTS

I. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment al esperit i finalitat d'aquelles, havent-se de ponderar la equitat en la aplicació de les normes, llevat que la llei permeti expressament que les resolucions puguin descansar de manera exclusiva en la equitat, que constitueix un element fonamental d'interpretació de les lleis i els pactes, havent d'interpretar-se les lleis de la forma més favorable per a la efectivitat dels drets fonamentals, i de conformitat amb la Constitució.

II. L'aplicació de la equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó mes aviat atindrà a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

III. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa, no exigeix que, de conformitat al principi de la carrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor provatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part ha de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

IV. En la present controvèrsia, l'objecte de la prova es determinar si el llit estava brut de taques de sang, ates que la part reclamant a manifestat a l'acte de l'audiència, a pregunta de l'Òrgan arbitral, que el llit estava ben fet, però que recordava que també hi havia pels al llit, afegint que creia que els llençols van ser usats i es va fer el llit, sense canviar-los, perquè, si fossin nets hauria marxat la taca de sang i els cabells no hi serien, afegint que la resta de l'habitació estava correcta, essent l'únic matís, la neteja dels llençols, que no els havien canviat, tacats de sang.

Manifestacions que cal posar en relació als fets que es contenen a l'apartat tercer del full oficial de queixa, i que va ser validat per l'hotel el mateix dia de la sortida, així com amb el

conceptes facturats que es contenen a la factura número [REDACTED], de data 26/03/2017, amb un import de 32,73€, en concepte d'hidroteràpia, i la consideració que ates el preu de l'habitació les aigües termals haurien d'estar incloses o amb un descompte; juntament amb el fet que no s'ha aportat cap fotografia.

La part reclamada manifesta que els llençols estaven nets, i que no hi ha motiu per la present reclamació, si bé ofereix un 20% de descompte sobre l'import abonat, afegint que es tractava d'un dissabte, amb plena ocupació, i que no va ser possible satisfer la demanda de canvi d'habitació sol·licitada, afegint que finalment, el diumenge a l'hora de liquidar la factura, la part reclamant va demanar un descompte sobre el preu de l'habitació, que no va ser acceptat.

L'Òrgan Arbitral, basant-se en el que s'ha esmentat, a la vista de les al·legacions exposades a l'acte de l'audiència, i atenent a les al·legacions formulades i la documentació aportada que obra a l'expedient, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent:

RESOLUCIÓ ARBITRAL

DESESTIMAR la reclamació atès que la part reclamant va utilitzar una nit l'habitació número [REDACTED] de l'hotel, i de la documentació que obra a l'expedient i de les manifestacions realitzades per la part reclamant el dia de l'audiència, es considerarà que ha quedat acreditada la bona praxis de l'empresa reclamada.