



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00630.0/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de mayo de 2019 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID 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 que al cambiar el contrato del gas le cancelaron la cuota fija que tenía, sin ningún tipo de aviso de que dicho trámite suponía eso. Además hacía poco tiempo había hecho lo mismo con la electricidad sin ese efecto. Reclamó y solicitó volver a cuota fija, y mientras solicitó un plan de aplazamiento de pago. Tres meses después le contestan que puede proceder a restituir la cuota fija, y cuando lo va a tramitar le dicen que la carta es errónea y que no podía. Solicita una carta de disculpas por la tardanza y negligencia, le restituyan a la cuota fija que tenía, se ajusten las cantidades pagadas por el plan de pagos y el resarcimiento de los daños morales.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 15 de junio de 2018 el reclamante realizó una modificación de su oferta a través de la oficina virtual, en la que se elegía la modalidad de pago de domiciliación bancaria. Se actualizó la modalidad de pago, rescindiendo la cuota fija con la consiguiente regularización. El 22 de junio el reclamante reclamó y el 26 de junio se realizó un plan de aplazamiento del pago del importe de regularización de la cuota fija y se informó de la imposibilidad de su activación. El 9 de noviembre volvió a reclamar, y el 31 de enero se activó nuevamente la modalidad de pago de cuota fija a través de la oficina virtual. Adjunta escritos enviados a la parte reclamante y copia del contrato.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que siempre ha pagado por domiciliación bancaria, y se acogió a un plan diferente más ventajoso. Al hacer el cambio de plan, en ningún momento en la página web se le indicó que el plan de cuota fija quedaba eliminado y tampoco se le informaba en el contrato. Además el 17 de enero hizo la misma gestión para la electricidad sin que sucediera nada en relación con la cuota fija. El 31 de enero actuó de nuevo la tarifa fija porque había terminado con el plan de aplazamiento de pago. Ha tenido que pagar las mensualidades del aplazamiento a la vez que pagaba la factura correspondiente con el perjuicio económico que le ha supuesto. La empresa ha actuado negligentemente y una disculpa a posteriori no la considera suficiente.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Solicita una compensación económica por lo que le han hecho pasar estos 8 meses.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al no constar acreditados, justificados y cuantificados en el expediente daños y perjuicios económicos, y no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales y morales.

Queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

Previa 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.

Madrid, 08 de mayo de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

