



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01159.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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: en el mes de marzo de 2018 pasa a ser cliente de [REDACTED]. En el momento de la contratación informa al comercial y posteriormente en llamada telefónica que no quería cambiar ningún tipo de servicio adicional ya que su caldera es de diciembre de 2017 y aún está en garantía, por lo que no necesita mantenimiento. En la primera factura que recibe, observa que le cobran por servicio de mantenimiento de gas, protección eléctrica de gas y seguro protección pagos plus. En este último caso se lo cobran dos veces, en dos facturas distintas sobre el mismo domicilio. El día 18 de julio pone una queja y tardan meses en contestar, indicando que fue todo correcto. Después de varias llamadas, realiza el cambio de empresa suministradora. Ahora le reclaman por incumplimiento, pero el contrato también dice que tienen 30 días para responder a las quejas, y en su caso tardaron más de dos meses.

Solicita que no le reclamen ninguna cantidad por incumplimiento de contrato y que le devuelvan los importes cobrados por servicios no solicitados.

La empresa presenta alegaciones mediante escrito de fecha 7 de marzo de 2019 y adjunta copias de contrato y grabación, considerando que los importes facturados son correctos.

En fecha 17/09/18 el contrato causa baja, antes de la terminar el periodo de duración pactado, y por ello procede penalización de 0,4 euros por día restante del contrato. La factura de 29/10/18 es correcta por importe de 74,40 euros

Señala el reclamante por escrito de fecha 3 de abril de 2019 que desde el primer momento se puso en contacto con el reclamado para solicitar la cancelación, y aun a pesar de no ser atendidas, se vio obligado a cancelar su contrato pero siguió abonando los importes cargados por mantenimiento de gas. No recuerda haber marcado casilla alguna y aprecia que la firma del contrato no es suya tal y como figura en el DNI



Comunidad de Madrid

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.

La parte reclamante no comparece a la audiencia ni presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia a pesar de estar emplazado en legal tiempo y forma. Se da por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 6 de mayo de 2019 y se reitera en su anterior escrito señalando que en fecha 10 de enero de 2019, atendiendo a la solicitud del cliente, se procedió a dar de baja el servicio de mantenimiento de gas, se emitió una factura de regularización por importe de 24,81 euros por importes pendientes de pago entre 22 de marzo de 2018 y 22 de marzo de 2019. No obstante, se ha procedido a anular las facturas correspondiente al servicio de mantenimiento.

Señalan que la factura de importe 74,40 euros, emitida el 29 de octubre de 2018 en concepto de penalización está pendiente de pago.

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: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante, debiendo **abonar éste, la cantidad total de 74,40 euros** (factura impagada de fecha 29/10/18) ya que la penalización que refleja viene establecida en las Condiciones Generales del contrato conocidas y aceptadas por el usuario, tal y como se comprueba en la grabación que aporta la reclamada y que se halla incorporada al expediente.

La empresa manifiesta que se cursó la baja del servicio de mantenimiento y se anula el resto de la facturación.

Una vez abonada la cuantía señalada (74,40 euros), se considerará al reclamante al corriente de pagos con la compañía.

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.



Comunidad de Madrid

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 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, 29 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL