



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01698.0/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 05 de junio de 2018 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 ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 tras firmar el contrato comprueba que no se le han dado todos los detalles en relación con el servicio mantenimiento, no le indicaron que si cancela el descuento pactado no serviría, y tampoco le informan de la comisión de cancelación de 137 euros por darse de baja antes de un año. Se dio de baja por los motivos expuestos y devuelto la comisión de cancelación, cuya anulación solicita.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la contratación se ha realizado de forma correcta, adjunta copia del contrato y grabación de verificación. El 11 de agosto e 2017 atendiendo la solicitud del cliente, se procedió a dar de baja el Servicio Mantenimiento Gas. El 27 de agosto el contrato causó baja antes de la finalización del periodo de duración pactado que finalizaba el 5 de agosto de 2018, por lo que se generó la correspondiente penalización.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que acudieron a su domicilio dos comerciales muy amables y le comentaron que en la factura de gas su empresa no le aplicaba la mejor tarifa según su consumo, que sería la tarifa por horas, y aceptó. Cuando le llamó su empresa de suministro de origen le dicen que no es cierto lo que le informaron, que sí le habían aplicado la tarifa por horas y le dijeron que mirara en el contrato si le habían marcado la casilla del servicio de mantenimiento, y así era, cuando ni se lo informaron ni lo solicitó. Tampoco le informaron de la penalización. Llamó para solicitar la baja del Servicio Mantenimiento como a los 20 días de la contratación, y le dicen que perdería los descuentos, de lo que tampoco se le informó, por lo que solicitó la baja de todo el contrato, le llegó la factura de la penalización y devolvió el recibo bancario. Cuando reclama el Departamento Comercial le da la razón, pero cuando le pasan con el Departamento Financiero rechazan su reclamación. No entiende como si el contrato estaba a nombre de su mujer, cambiaron el contrato a su nombre sin su conocimiento ni autorización, porque le dijeron que no pasaba nada.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada no aporta escrito de 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: **ESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar la deficiente información precontractual, al no facilitarle claramente toda la información sobre las características principales del contrato, en particular sus condiciones jurídicas y económicas, que reclamó en cuanto tuvo conocimiento de las condiciones reflejadas en el contrato y que desconocía, en fecha muy próxima al plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la deuda por importe de 137,20 euros correspondiente a la penalización.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.

Madrid, 05 de junio de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL