

RECLAMADO :

Prenda: Cambio de compañía eléctrica por error.

En Madrid, a 15 de noviembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALIS:

██████████ en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE 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 que llamó a su compañía eléctrica para hacer una consulta y tras la misma la compañía [REDACTED] le ha dado de alta sin su consentimiento. Solicita explicación de esta situación, cancelar el contrato y anular las facturas emitidas por [REDACTED] cobradas simultáneamente por ambas compañías, así como cancelar sus datos de cualquier fichero de morosos en el que pudiera estar incluida.

La parte reclamada alega que la contratación del plan comercial electricidad + funciona se realizó a través de una asesoría de internet llamada [REDACTED], que informa a los clientes acerca de operaciones y recomienda las mejores ofertas del mercado. Se grabó su conformidad además de enviarle un SMS para aceptar y activar descuentos que debía responder, constando que respondió con la palabra SI. Con estas evidencias consideran la venta correcta y desde [REDACTED] se procedió a solicitar el cambio de compañía. Se adjunta copia de la grabación de conformidad, grabación previa y del soporte duradero. La clienta causó baja de todo el plan comercial y existen facturas pendientes de pago. Que el contrato estuvo vigente para uno de los puntos de suministro el suministro de luz desde el 1 de abril de 2017 a 4 de mayo de 2017 y servicio funciona desde 29 de marzo de 2017 a 8 de junio de 2017, y para otro punto contratado desde el 21 de abril de 2017 a 2 de mayo de 2017 para el suministro de luz, y servicio funciona desde 18 de abril de 2017 a 2 de mayo de 2018. Añade que [REDACTED] ha facturado a la reclamante conforme a las lecturas remitidas por las empresas distribuidoras, cuyo consumo se efectuó durante la vigencia del contrato.

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, manifestando que no firmó el contrato, que siempre pensó que hablaba con [REDACTED] compañía con la que tenía hasta ese momento contratado el suministro eléctrico y que no ha pagado a [REDACTED] porque le estaban facturando las dos compañías simultáneamente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación, manifestando que la llamada es a una asesoría de una página WEB de electroenergía, que contrata con [REDACTED] para dos viviendas, existe una grabación del alta (la baja la efectúa la nueva suministradora) y, acepta la oferta mediante un SMS.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, y de acuerdo con la legislación vigente, constando el consentimiento de la parte reclamante, según grabación adjunta al expediente, comprobado que no se han solapado las facturas de las dos compañías (no consta factura de electricidad de Iberdrola y de [REDACTED] por el mismo periodo), visto que ha habido suministro y que la reclamante ha realizado consumos, este Órgano Arbitral acuerda que la parte **reclamante deberá abonar a la empresa reclamada la cantidad adeudada.**

Una vez que la reclamante haya abonado la deuda, la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales del reclamante de cualquier fichero sobre solvencia económica en el que pudiera haber sido incluido.

Este Colegio Arbitral quiere manifestar, al margen del anterior pronunciamiento, su desacuerdo en la forma de captar al cliente.

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.

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.



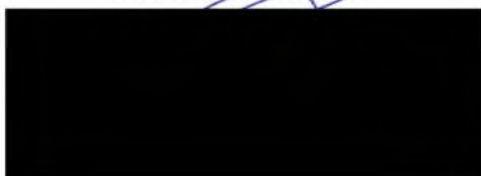
Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 15 de noviembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

