



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03689.1/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 09 de enero 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 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 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 contrató el servicio de mantenimiento de caldera de 15,72 euros la mes bajo engaño, pues en ningún momento le dieron explicaciones del mismo, ni le dejaron leer las condiciones del seguro. Cuando firma el contrato le dijeron que firmaba la colocación de la caldera. Solicita la anulación del seguro de mantenimiento, que no manden más recibos y anulen los anteriores.

La empresa reclamada aporta escrito del que se remite copia a la parte reclamante, alegando que el reclamante contrató el Servicio Gas Confort, que incluye la Renovación del Equipo de Gas, así como el Mantenimiento Anual Garantía Total, dos servicios indivisibles, complementarios y no contratables por separado. Adjunta copia del contrato. La cobertura del Mantenimiento Anual Garantía Total se factura mensualmente, y sustituye al servicio de mantenimiento que pudiera tener contratado con [REDACTED]. La resolución anticipada del Servicio Gas Confort con garantía total por decisión del cliente, le obligaría al pago del precio establecido para la totalidad del periodo anual vigente contratado y que no haya sido satisfecho aún, asumiendo la pérdida de garantía total. El Servicio Técnico de Gas de [REDACTED] realizó el 5 de enero de 2017 la visita anual de la instalación de gas en la vivienda por lo que corresponde el cobro del Servicio Mantenimiento Gas para el periodo comprendido entre el 12 de diciembre de 2016 y el 12 de diciembre de 2017. Adjunta copia del informe de la visita. El reclamante adeuda 119,15 euros (adjunta copia de las facturas).

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque cuando reclamó no lo dieron de baja y lo han dado de baja cuando han querido. La revisión que hicieron no había pasado ni un mes.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que siendo cliente de [REDACTED] tenía una caldera de 25 años de antigüedad, que se averió y le recomendaron cambiarla. Adquiere una nueva, se la instalan, firmó al técnico lo que creyó que era la factura de la caldera y la instalación, sin que le explicaran nada. A los pocos días de la instalación, van a realizar la revisión, le dice al técnico que qué va a revisar si la caldera la instalaron y revisaron hacía muy pocos días, y le contesta que él va porque la empresa le ha mandado. Creía que todo seguiría como le venían facturando siempre incluyendo en la misma factura los servicios que tenía contratados incluido el mantenimiento por importe de 8 euros, que había intentado dar de baja hacía tiempo pero fue una gestión imposible y seguían facturándolo. Tiene conocimiento del servicio de mantenimiento nuevo, que desconoce haber contratado cuando le llegan facturas separadas por importe de 15,72 euros, reclama y quiere darlo de baja pero le amenazan con permanencias y penalizaciones, y entonces solicita la baja de todos los servicios de electricidad y gas en febrero aproximadamente, pero le siguen facturando el servicio de mantenimiento, hasta que después de mucho reclamar lo dan de baja en agosto de 2017. Solicita la anulación de la deuda.

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: **ESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar que no se le facilitó la información relevante, veraz y suficiente sobre las características del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas, desconociendo que contrataba el Servicio Gas Confort y los servicios indivisibles y complementarios que incluía, y que la revisión realizada el 5 de enero de 2017 correspondiente al periodo comprendido entre el 12 de diciembre de 2016 y el 12 de diciembre de 2017, se considera que era innecesaria al haberse instalado y revisado la nueva caldera pocos días antes, el 12 diciembre de 2016. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la deuda por importe de 119,15 euros.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 09 de enero de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

