



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05133.5/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 09 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS 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 al contratar la electricidad y el gas le ofrecieron tres meses gratuitos del Seguro Protección de Pagos Plus, del servicio de protección eléctrica hogar y del servicio de mantenimiento gas. En la primera factura observa un importe de 7,80€ correspondiente al servicio mantenimiento gas, contacta con la empresa y le dicen que el servicio no es gratuito, que no hay ninguna promoción y que hay mucho fraude de empleados que van a las casas y no son empleados. Solicita la baja del servicio mantenimiento gas y le dicen que el contrato es por un año de permanencia. Cambia a otra comercializadora y le envían uan factura de penalización por baja por importe de 109,60 euros, y todos los meses siguen solicitando el pago de 10,83 euros por el servicio de mantenimiento gas, del que había solicitado la baja. En las cláusulas del contrato no aparece ningún tipo de penalización, igual que le dijo el comercial. Solicita la devolución de las facturas de 7,80 euros +iva, 2,02 € + iva, y 17,03 €+iva, la anulación de la factura de penalización por importe de 109,60 €, y la anulación de las dos facturas del servicio mantenimiento gas por importe de 10,83 €.

La empresa reclamada aporta escrito del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que el 31 de mayo de 2017 el contrato causó baja antes de la finalización del periodo de duración pactado que concluía el 1 de marzo de 2018. De acuerdo con las condiciones contractuales, este hecho implica una penalización por importe de 0,4€ por día restante de contrato. En base a lo expuesto, se considera correcta la factura de penalización de fecha 3 de julio de 2017 e importe de 109,60€. Adjunta copia del contrato firmado en el que se recoge las condiciones de la oferta. Finalmente, manifiesta que se ha procedido a la baja del Servicio Mantenimiento Gas y a rectificar los importes facturados en concepto de dicho servicio, tomando las medidas oportunas para que no se emita la factura de regularización del Servicio de Mantenimiento Gas.

La parte reclamante aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, al que adjunta copia del contrato que le facilitó el comercial de la empresa.

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.

Ninguna de las partes comparecen a la audiencia.

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 PARCIALMENTE**

ARBORS32

Calle del General Díaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

las pretensiones del reclamante al considerar la posible deficiente información comercial sobre los distintos descuentos y bonificaciones de los servicios contratados y que el reclamante entendió que el Servicio Mantenimiento Gas estaba bonificado durante 3 meses, por lo que procede la anulación de las facturas emitidas por el citado servicio, y reembolsar al reclamante **32,49 €** que abonó por este concepto. Se considera correcta la factura por importe de 109,60 euros correspondiente al cargo por baja anticipada del suministro de gas, servicio sobre el que no consta incidencia en su prestación, y estando informado en el contrato firmado por el reclamante el importe diario a abonar en caso de solicitar la baja antes del cumplimiento del año desde la firma de contrato, que además según manifiesta el reclamante fue informado telefónicamente antes de solicitar la baja, cuanto llamó para reclamar.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA con el voto particular del vocal en representación de la FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIÓN DE VECINOS DE MADRID, que queda incorporado en el expediente.

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.

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. 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 20 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, 09 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

ARBCRS32