



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06627.5/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 12 de marzo 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 mayo de este año un comercial le convence para cambiar de suministradora de electricidad en su apartamento de Madrid y de Fuengirola y se hacía para reducir el importe de las facturas que pagaba a iberdrola.

A continuación recibe tres facturas por consumo de electricidad por importe de 70,09, 22,40 y 34,97 euros. En total 127,46 euros. En esas mismas fechas la otra empresa cobró un total de 89,57 euros y al ser importes mas altos, cambia de nuevo a su anterior compañía: Iberdrola.

En agosto, recibe un burofax y se ofrece a abonar 89,57 euros para cancelar el asunto.

El día 10-09-18 tras finalmente contactar, le dan un número de incidencia y el 21 de septiembre, se niegan a considerar su oferta.

Solicita que la empresa reduzca del importe de 127,46 euros de las facturas, la cantidad de 89,57 euros y que anule las facturas que ha emitido en concepto de penalización(96,97 y 79,36 euros) por cancelación anticipada de contratos, ya que es la empresa la que no ha cumplido.

La empresa mediante escrito de fecha 5 de diciembre de 2018 señala que recibe el día 17 de mayo, a través de un canal comercial, una solicitud de contratación de servicios para dos suministros de luz, no de gas.

Verificados los datos y confirmado el consentimiento del contratante, en fecha 30 de mayo de 2018 se activan dichos suministros de luz, no obstante el suministro de gas es rechazado por la distribuidora y no llega a activarse.

Consideran que la contratación es correcta al constatarse en la grabación que el cliente, escucha contrata consciente así como las tarifas que se indican en la llamada y penalización si causa baja antes de los 12 meses.

La deuda a fecha de escrito es de 303,79 euros y debe ser abonada.



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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Piensa que debido a su edad, debiera haberse llevado a efecto la contratación, en oficina presencial.

En todo momento le informaron que iba a pagar menos que con su anterior proveedor y entregó al comercial las facturas que sirvieron para hacer el cálculo. Quedó en volver con el contrato y no lo hizo, aunque es cierto que efectuaron una grabación, pensando que volverían con el contrato en papel. Cuando recibe las facturas comprueba que no solo ha pagado menos, sino que se eleva el importe de los mismos periodos de años anteriores, por eso solicita abonar como máximo el importe de lo que facturó en periodos anteriores con la anterior compañía (89,57 euros).

Considera que las técnicas comerciales utilizadas por la empresa son agresivas y que la información facilitada fue engañosa.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 13 de febrero de 2019 y se opone a la reclamación. Informa que una vez revisado el expediente, dadas las discrepancias manifestadas por el cliente y por atención comercial, han procedido a la anulación de las facturas de penalización generadas por causar baja antes de la duración de la finalización del contrato. Adjunta grabación de la contratación telefónica y facturas de anulación.

No procede la anulación del resto de facturas ya que presenta un consumo realizado por el cliente.

Una vez anuladas las facturas de penalización, la cantidad adeudada por el cliente asciende a 127,46 euros.

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 del solicitante, ya que se considera que el reclamante presta su consentimiento para la formalización del contrato de suministro eléctrico tal y como recoge la grabación de la contratación telefónica efectuada.

Todo ello en virtud de lo dispuesto en el art. 1278 del Código civil, así como en el Real Decreto Legislativo 1/ 2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras Leyes complementarias.

Aunque el reclamante manifiesta que recibió en su domicilio, la visita de un comercial, ofreciendo este servicio, no queda suficientemente acreditada la misma o el contenido de las conversaciones que pudieran haber mantenido.

No procede la anulación de los cargos solicitados, ya que examinada la facturación impugnada se comprueba que se ha realizado un consumo y que la diferencia de importes solicitados, se han tomado con referencia a otros periodos del año.

Debe el reclamante realizar el **ingreso de la cantidad total de 127,46 euros**, utilizando los medios que la empresa indica por escrito en su escrito de fecha 13 de febrero de 2019. A partir de este momento se considerará al mismo al corriente de pagos con la entidad reclamada.



Comunidad de Madrid

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 el medio de pago citado anteriormente, admitido en derecho y 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

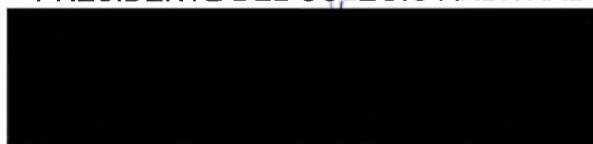
Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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.

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

Madrid, 12 de marzo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

