



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00684.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

En Madrid, a 24 de noviembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL, 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 lo siguiente: el 29 de junio de 2020, el reclamante recibió una llamada de un vendedor que le ofreció un menor importe en los servicios de electricidad y gas, a pesar de que el reclamante mostró interés en no cambiar de proveedor. Sin embargo, el vendedor realizó un cambio de proveedor en los dos domicilios del reclamante mediante un contrato telefónico poco claro y legible, en el que se forzó al reclamante a contestar los datos de manera rápida y sin posibilidad de meditar, lo que hizo que no fuera consciente del cambio de proveedor. Después de una llamada posterior del proveedor original, el reclamante reiteró su intención de continuar con sus servicios, lo que llevó a la revocación del cambio anterior. En este momento, la empresa reclama la cantidad de 531,91 euros, a la que se han sumado otros conceptos no detallados en ninguna factura recibida. El reclamante solicita la cancelación de la deuda de 531,91 euros.

La parte reclamada alega que en fecha 29 de junio de ##### recibió, a través de un canal comercial con el que mantiene una relación al amparo del contrato de agencia, una solicitud de contratación de servicios para los suministros con CUPS E##### E, E#####N y E#####W. Solicitud que se confirmó mediante llamada telefónica ese mismo día. Una vez verificados todos los datos y confirmado el consentimiento de la contratante, se solicitó el cambio de comercializadora de los suministros ese mismo día. La recepción y la firma del contrato online se realizó el 29 de junio de 2020 a través del teléfono móvil número ##### donde, tras el proceso de verificación anteriormente descrito, las Condiciones Particulares y Generales de la contratación fueron descargadas y aceptadas, generándose prueba electrónica efectiva en la transacción y quedando el ##### vinculado contractualmente a #####. Se efectuó una verificación de la contratación mediante llamada telefónica al mismo número de teléfono, donde se confirmaron los servicios contratados, así como el consentimiento explícito e inequívoco de la contratante. Actualmente los suministros no permanecen activos en #####. Que una vez revisado el expediente, nuestra compañía considera no procedente la pretensión del reclamante para con ##### puesto que la contratación es correcta, dado que constatamos que en la grabación que aportamos, el cliente contrata, escucha y consiente, siendo plenamente consciente y conecedor de la contratación, así como del cambio de comercializadora de energía y que esta es #####.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que quieren continuar con la tramitación de la misma puesto que el comercial no explica de manera clara y legible las condiciones de la contratación y no hace más que alentar a la contestación rápida (hasta tal punto que en ningún momento fue consciente de la misma), lo que finalizó en que en 15 días volviese a su proveedor habitual. Por estos 15 días, además, ##### quiere cobrar una cantidad desmesurada en concepto de cancelación del contrato, totalmente inaceptable.

La parte reclamada alega, en escrito fechado 2 de noviembre de 2021, que, no obstante, esta comercializadora quiere ensalzar su plena disposición y buena fe a la hora de solventar de manera amistosa este tipo de controversias que, por desgracia, van apareciendo en el desarrollo de la actividad profesional que nos ocupa. Por ello, atendiendo a la **reclamación** efectuada por el consumidor y a fin de que el mismo no se vea perjudicado por una conducta dolosa de una persona en particular, ha procedido a anular las facturas de penalización generadas, una por cada suministro, cuya emisión trae su causa en la baja anticipada del contrato. Sin embargo, en cuanto al consumo efectivamente realizado por el cliente reclamante, no consideramos procedente la anulación de las facturas de consumo, puesto que consideramos que lo contrario generaría una situación de enriquecimiento injusto hacia el cliente por no haber pagado por dicho consumo ni a ##### ni a ninguna otra comercializadora. A fecha de la presente, hay una deuda pendiente por importe de 158,55€.

La parte reclamante añade que, en respuesta a las alegaciones presentadas por la empresa ##### con fecha 2 de noviembre de 2021, está de acuerdo en el pago del consumo efectivamente realizado, incluido el pago de los seguros, a pesar de los perjuicios ocasionados en los servicios con nuestro proveedor habitual. Sin embargo, no estamos conformes con el pago de ningún otro cargo derivado por la contratación del servicio, por lo que exigimos la eliminación de los conceptos GASTOS de DEVOLUCIÓN, siendo estos dos cargos de 7,95 euros, y Gastos de Recobro/Corte/Reenganche, por un valor de 8 euros, en la última factura con fecha de cargo 04-09-2020.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo la empresa reclamada anulado las facturas de penalización generadas, una por cada suministro, cuya emisión trae su causa en la baja anticipada del contrato, **el reclamante deberá pagar el consumo** efectivamente realizado, **así como los demás cargos** facturados en concepto de gastos de devolución y gastos de recobro/corte/reenganche, toda vez que el reclamante incurrió en dichos gastos al dejar de pagar, no siendo imputables los mismos a la empresa reclamada.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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