



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00822.7 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M. , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 17 de enero de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el seis de octubre de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa al Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en DERECHO.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con la actuación llevada a cabo por #####. El 17 de mayo de 2021, ##### recibió una llamada de teléfono de una persona que se hacía pasar por la compañía #####, ofreciéndole el 30% de descuento sobre su tarifa. La reclamante indicó que estaba contenta con la tarifa plana de ##### y su interlocutora le señaló que por ley ya no se podían ofrecer ese tipo de contratos. Además, le aseguró que ##### había cambiado de nombre de comercializadora y que ahora se llamaba #####, indicándole en repetidas ocasiones que tan solo se trataba de una modificación del contrato existente y que no implicaba permanencia alguna ni, por supuesto, penalización. ##### aceptó la propuesta que le ofertaban, en nombre de #####. Todo ello se realizó telefónicamente, sin que en ningún momento fuese consciente ##### de que se trataba de un cambio no solo de comercializadora sino también de contrato y, por tanto, de las condiciones en las que se prestaba el servicio. El 24 de mayo de 2021, ##### llamó a ##### para interesarse por el motivo por el que se daba de baja, momento en el que ésta se dio cuenta de que había sido engañada por #####, confirmándole desde ##### que se trata de otra comercializadora.

Comunidad de Madrid

comercializadora diferente. En ese momento #####. ##### acepta la oferta de retención que le hacía #####. Las cantidades y los conceptos que se reclaman son los siguientes:

- Anulación y devolución de la Factura n.º ##### emitida en fecha 03/06/21, por importe de 35,02 euros y la Factura n.º ##### emitida en fecha 08/06/21, por importe de 39,48 euros, ascendiendo a un total de 74,50 euros.
- Anulación de la Factura n.º ##### emitida en fecha 06/07/21, por importe de 42,16 euros, de la Factura n.º ##### emitida en fecha 08/06/21, por importe de 102,05 euros y la Factura n.º ##### emitida en fecha 07/06/21, por importe de 189,23 euros, un importe total de 333,44 euros.

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 por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente argumentando que desde ##### se emitieron las siguientes facturas:

1. **Factura #####** (gas), de 03-06-21, del período 17/05/21 al 01/06/21, de 35,02€ - ABONADA
2. **Factura #####** (electricidad), de 08-06-21, del período 17/05/21 al 31/05/21, de 39,48€ - ABONADA
3. **Factura #####** (electricidad), de 06-07-21, del período 31-05-2021 al 04-06-2021, de 42,16€ - NO ABONADA
4. **Factura #####** (electricidad), de 08-06-21, por importe de 102,05€ - NO ABONADA
5. **Factura #####** (gas), de 07-06-21, por importe de 189,23€ - NO ABONADA

Las facturas se adjuntan al expediente. En las mismas se incluyen además servicios que ni fueron contratados ni se prestaron jamás, como #####, envío de burofax, gastos de devolución, penalización, etc.

Por otra parte, en ningún momento, a pesar de que ##### lo solicitó en reiteradas ocasiones, se le facilitó por parte de ##### el contrato por escrito. Son innumerables las veces que ##### ha recibido requerimientos del pago de la cantidad de 333,44 euros por parte de ##### y/o sus representantes. Siendo por ello, fundado el temor que la misma posee a que la incluyan indebidamente en un fichero de solvencia patrimonial.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** indicando que en fecha 21.04.2021, ##### 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##### F1P y E##### E respectivamente, a nombre de ####. El contrato al que hace referencia el párrafo anterior fue suscrito por mediación de ##### Servicios de Tercero de Confianza, ####, encargado de la puesta a disposición, generación y custodia de la prueba electrónica acreditativa de la existencia, el contenido y la aceptación mediante firma digital de las Condiciones Particulares y Generales del contrato, equiparándose su validez legal a la de la firma manuscrita.

La recepción y la firma del contrato online se realizó el 21.04.2021 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. Se generó una prueba electrónica efectiva en la transacción y la ##### quedó vinculada contractualmente a #####

Además de lo anterior, ##### 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 del contratante.

Una vez verificados todos los datos, se procedió a solicitar el alta del suministro a través de la empresa distribuidora. Actualmente ningún suministro permanece activo en #####

No obstante lo anterior, la comercializadora reclamada quiere destacar 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. Tras la anulación de las facturas de penalización, actualmente la reclamante se encuentra al corriente de pago con #####, habiendo quedado de esta forma saldada y finalizada dicha relación contractual.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO. 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 reclamante, por cuanto no constando acreditado el engaño o actividad dolosa al que hacen referencia ambas partes, lo que impediría resolver el asunto en sede arbitral, revisada la facturación emitida y habiendo realizado un mínimo consumo, el Colegio Arbitral

Comunidad de Madrid

resuelve que la reclamante, al haberse anulado la deuda generada por el importe de **333,44 euros** impuestos incluidos, correspondiente a la suma de las facturas ##### LIQ – ##### y LIQ – ##### no tiene deuda alguna con la mercantil 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. Una vez anulada la deuda existente, la parte reclamada deberá llevar a cabo las gestiones necesarias para excluir a la reclamante, en su caso, de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa en el que hubiese sido incluida.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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.