



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00827.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 08 de noviembre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNIÓN DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTÓNOMOS DE 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 que durante el proceso previo a la contratación de los servicios de #####, se facilita por el agente comercial información deficiente y errónea sobre los servicios. Se solicita expresamente información detallada. ##### ha procedido a emitir abonos de las facturas reclamadas el 14/10/2020 y 08/11/2020 y han facturado conforme a lo reclamado en su momento. No obstante, han intentado hacer efectivo el cobro de la factura que se reclama. Solicita, dado que la contratación con ##### se realizó en base a la información deficiente de unas tarifas que han resultado ser erróneas, que no se genere cargo por baja anticipada ni penalización alguna tras la baja de los servicios contratados con #####, efectiva desde el 24/10/2020 y 25/10/2020 para los servicios de GAS y LUZ respectivamente. En la factura PM3009N##### objeto de esta **reclamación** figura el concepto "Ajuste Abono Horas" por valor de 23,97€ + IVA que es una penalización por la rescisión del contrato. Que se apliquen tanto los descuentos como las tarifas informadas durante el proceso de contratación sobre la factura de luz PM3009N#####. Dado que la factura PM3009N##### asciende a un importe total de 56,04€, reclama la cantidad de 38,57€ en base a los cálculos que se detallan en el documento "**reclamación 3 endesa.pdf**".

La parte reclamada alega que, atendiendo a la **reclamación** y tras contrastar la documentación disponible en sus archivos con la documentación aportada, se ha decidido, en el marco de su política y compromiso con la mejora continua de sus prácticas comerciales y la calidad de atención a todos nuestros clientes, anular el concepto reclamado. Para ello, se ha rectificado la factura quedando por un importe de 27,03 euros. Dado que la factura original sustituida no consta como abonada, el cliente debe hacer frente a la nueva factura sustitutiva de importe 27,03 euros.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que se ha procedido a rectificar la factura afectada, introduciendo un ajuste por la cantidad indicada, de 27,03 euros a 17,48 euros.

La parte reclamante solicita que ##### proceda a facturar correctamente el suministro y servicios de electricidad del periodo comprendido entre el 18/09/2020 y el 24/10/2020 (36 días) por un valor de 17,47€. Reclama la cantidad de 0,01€ sobre la factura POZ109Y##### en base a los términos y condiciones informados por ##### durante el proceso de contratación. Solicita que no se genere cargo por baja anticipada ni penalización alguna tras la baja de los servicios y suministros contratados con ##### por el reclamante, efectiva desde el 24/10/2020 y 25/10/2020 para los servicios y suministros de gas y luz respectivamente. En la factura POZ109Y##### objeto de esta **reclamación**, figura el concepto "Importe Servicios ##### X" por valor de 6,15€ (IVA incluido) que es una penalización por la rescisión del contrato al no aplicarse la promoción de 100% de descuento en el precio del servicio "OK LUZ Assist". Solicita que se apliquen tanto la tarifa como los descuentos informados durante el proceso de contratación sobre la factura de luz POZ109Y#####. Dado que a partir del día 18/09/2020 son efectivos tanto el contrato de gas como luz, el reclamante considera que, desde el mismo día 18/09/2020 son de aplicación todos los descuentos y promociones informados durante el proceso de contratación e independiente de la fecha de baja de ambos contratos que figuran en el contrato y que se enumeran a continuación: Término de potencia: 3,##### EUR/kW mes, IVA incluido. Promo 2 meses bienvenida: La electricidad consumida en las 1.460h al incluir electricidad, gas y un servicio adicional, tendrán el precio de 0 EUR/kWh. 100% dto. en el precio de OK LUZ Assist los primeros 3 meses. 100% dto. en el precio de ##### los primeros 3 meses. Con estos criterios, la facturación de los servicios y suministro de luz para el periodo comprendido del 18/09/2020 al 24/10/2020 (28 días) asciende a 17,47€.

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 **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo la empresa reclamada rectificado la factura objeto de **reclamación**, **el reclamante no deberá pagar el importe de la factura sustituyente**, POZ109Y#####, **por importe de 17,48 euros**, en caso de no haber sido abonado con anterioridad a la recepción del presente Laudo.

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 por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que a día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



Comunidad de Madrid

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.