



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02450.7 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 17 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 04/03/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 19/10/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de ##### OSO ante lo que entiende como incumplimiento de las condiciones del contrato de suministro de electricidad en su domicilio suscrito el 24/09/2021 por vía telefónica con un comercial de la entidad reclamada, ##### (en adelante, #####) consistente, según expone literalmente "en un pack 20% descuento y seguros al 50% durante 4 meses. Después en un 15% + 5% por los seguros" pues no se le explicó que el descuento del 20% (el descuento adicional del 5%) estaba condicionado a la tenencia del servicio de protección eléctrica del hogar. Al entender que la información facilitada fue defectuosa presenta oportuna **reclamación** ante la propia ##### con el fin de que le facilite la grabación de la contratación telefónica y comprobar así las condiciones realmente acordadas que pretende que se le apliquen, en concreto, que se le mantenga el 20% aunque cancele los seguros al no ser informada de ello. Al no obtener respuesta favorable de la comercializadora reclamada presenta solicitud de arbitraje con la misma pretensión.

Convocada la audiencia escrita el 17/11/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, aportando asimismo grabación de la contratación telefónica realizada el 24/09/2021 con el fin de comprobar la veracidad de su pretensión.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** informando que tras revisar las condiciones contractuales suscritas por la reclamante, se comprueba que el descuento del 20% sobre el término de energía de suministro de electricidad está condicionado a la contratación del servicio de protección eléctrica hogar, siendo el descuento a aplicar del 15% en el término de energía en caso de baja de dicho servicio. Adjunta a su escrito de alegaciones copia de la grabación realizada, así como justificante de la aceptación vía SMS de la oferta contratada, copia del SEPA firmado y del contrato remitido a ##### OSO en el que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada para su comprobación.

Este Colegio arbitral toma en consideración que, por lo que se refiere al certificado de comunicación electrónica Contrato SMS emitido por la entidad #####, en calidad de tercero de confianza, consta expresamente la siguiente información: "CUPS ##### Duración:12 meses renovación automática 12 meses. Precios: ELECTRICIDAD 2.0TD: Potencia 32.##### Eur/kW y año Punta; 3.##### Eur/kW y año Valle; Energía0.##### Eur/kW. 20% Des##### meses. Protección ELEC HOGAR:5.95Eur/mes, con 50% Desc. 4 primeros meses, 1 mes carencia."

Por lo que respecta al contenido del contrato suscrito, cuya copia también aporta la reclamada, este Colegio arbitral constata que si bien constan, en el apartado "Condiciones económicas" del mismo, iguales tarifas de potencia que las especificadas en el certificado emitido por la entidad que actúa como tercero de confianza, en el apartado "Asistencia Hogar #####" no se especifica condición económica alguna.

Tras lo cual, y previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta que en ninguna de las pruebas aportadas al expediente, ya sea la grabación de la contratación telefónica realizada entre la reclamante e #####, ya sea su transcripción, ya sea el comprobante de aceptación de la contratación vía SMS emitida por la entidad actuante como tercero de confianza en comunicaciones electrónicas o en el propio contrato, no se puede dilucidar, sin que quepa duda en la interpretación de las condiciones especificadas en esos medios probatorios, que el descuento del 20% aplicable a las tarifas de potencia contratadas estuviera supeditado al mantenimiento del seguro de asistencia hogar durante 12 meses. Ello deriva de una falta de concreción y de la incorrecta e incompleta información facilitada por #####, actuación contraria a lo estipulado en el artículo 98 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, precepto que, al regular los requisitos formales de los contratos a distancia, establece la necesidad de que el empresario facilite, entre otros datos, lo especificado en el artículo 97bis, en concreto que de forma clara, comprensible y adecuada a las técnicas de comunicación a distancia se le facilite al consumidor la información general relativa a, entre otras condiciones, el precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio.

Dado que, por otra parte, en la copia de la facturación emitida por ##### aportada por la reclamante al expediente este órgano arbitral constata que no se le ha aplicado el descuento comprometido que pretende la reclamante, del 20% durante los 12 meses de vigencia del contrato suscrito el 24/09/2021, sino sólo el del 15%, este Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de #####. ##### OSO de manera que ##### deberá revisar la facturación emitida a la reclamante durante ese periodo para aplicar el descuento pretendido, del 20%, abonando el saldo resultante a favor de la reclamante en la cuenta bancaria que ésta le facilite.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

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 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.