



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04439.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

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: que cargaron en la cuenta del reclamante dos cantidades en concepto de penalización por darse de baja de sus servicios. Que realizaron muchas llamadas a atención al cliente indicándole en todas ellas que resolverían el problema mediante el abono de los importes, que no le enviaron contrato ni dispone tampoco de grabación, el comercial se presentó como agente de ##### indicando que solo era para obtener unos descuentos en gas y luz, que no disponen de facturas de los cargos que supuestamente les realizaron por penalización aunque sí los cargos bancarios. Solicita la devolución de las dos cantidades cargadas en concepto de penalización, por un valor de 132,10 euros y 64,87 euros, así como una compensación de daños y perjuicios por todo el tiempo y esfuerzo empleado para solucionar este asunto. Ambas cantidades entendiendo que la gente que acudió a su casa le indicaron que no se cambiaba de compañía sino que era para aplicarle un descuento en la actual.

La parte reclamada alega que en fecha 23 de septiembre de 2019, #####, 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##### EOP y E#####R a nombre de #####. La activación de dicho punto de suministro se llevó a cabo en virtud de una contratación telefónica que a la presente acompañamos. Habiendo analizado la grabación contractual a la que hace referencia el párrafo anterior, la misma resulta conforme a la ley y a derecho. No se han detectado errores ni malas prácticas durante el proceso de contratación. En todo momento se informó al cliente del cambio de comercializadora y de la identidad de la misma. Se le preguntó asimismo si el comercial se había identificado como comercial de ##### y se le informó que a partir de ese momento las facturas vendrían a nombre de #####; también se le preguntó si estaba adherido al Bono Social y se le informó del periodo de desistimiento, así como de la permanencia inicial de 12 meses desde la contratación y la consecuente penalización en caso de incumplimiento. Una vez verificados todos los datos y confirmado el consentimiento del contratante, se procedió a solicitar el alta de los suministros a través de la empresa Distribuidora, siendo la fecha de activación 05.10.2019 en el suministro eléctrico y en fecha 07.10.2019 en el suministro de gas. Actualmente los suministros contratados no se encuentran activos con #####, causando baja en fecha 06.02.2020. Que una vez revisado el expediente, la compañía considera.

Comunidad de Madrid

No es procedente la pretensión del reclamante contra ##### ##, puesto que consideramos que la contratación es correcta. Se constata que el cliente contrata, escucha y consiente, siendo plenamente consciente y conocedor de la contratación, así como del cambio de comercializadora de energía, y que esta es ##### ##.

La parte reclamante manifiesta que desconocía la existencia del documento que se presenta como eximente de cumplimiento del R.D 15/2018 de 5 de octubre. Dicho documento está falsificado, tanto en la cumplimentación como en la firma. La firma no se parece en nada a la suya, además, su padre no puede firmar así debido a temblores que sufre en ambas manos desde hace más de 5 años. Dicho documento requiere su cumplimentación previa a la visita por parte del agente, hecho que nunca se produjo.

La parte reclamada manifiesta que se le preguntó si el comercial se había identificado como comercial de ##### y se le informó que a partir de ese momento las facturas vendrían a nombre de #####; también se le preguntó si estaba adherido al Bono Social y se le informó del periodo de desistimiento, así como de la permanencia inicial de 12 meses desde la contratación y la consecuente penalización en caso de incumplimiento. Que 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. Como consecuencia del abono realizado figura un saldo a favor del cliente por importe de 196,97€. ##### procederá a ingresar, en la cuenta bancaria que en su momento nos facilitó el titular de la misma, la cantidad indicada. A estos efectos, les informamos que los datos que figuran en nuestro sistema son los que se detallan a continuación. No obstante lo anterior, si durante el transcurso de los **plazos** indicados se generara un saldo acreedor a su favor, las cantidades a abonar se aplicarían a la cobertura de dicho saldo, reduciendo o cancelando, según sea el caso, el abono a realizar.

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 la empresa reclamada ha procedido a la devolución de las cantidades de penalización.

No procediendo compensación económica alguna por daños y perjuicios formulada por la reclamante al no quedar acreditado perjuicio alguno, quedando expedita la vía judicial.

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.