



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05103.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 31 de marzo 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 UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS 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 lo siguiente: tras la **reclamación** interpuesta ante la OMIC del Ayuntamiento de Madrid, Expediente nº MGB006-510/2021/#####, la compañía indica que inician los trámites para cambiar la tarifa a la regulada a través de #####. Para comprobar que efectivamente es así y que el trámite se está realizando correctamente, en el día de hoy 28/04/2021 acude a la oficina de ##### en la #####, 298 y le indican que se ha realizado el cambio de tarifa el 20/04/2021 pero que le van a cobrar una penalización de 0.16 ctms por día hasta diciembre de 2021 por no respetar la permanencia del contrato. Por este motivo se ha visto obligada a firmar nuevamente la tarifa libre, con una nueva permanencia de 12 meses que empieza a contar desde hoy y no desde diciembre cuando se firmó el contrato inicial, ya que según le indican en la oficina desistir del cambio a tarifa regulada y firmar un nuevo contrato es la única forma de que no le cobren la penalización. No entiende por qué le van a cobrar una penalización por una tarifa que en ningún momento solicitó, y que la única forma de evitarlo sea firmar una nueva permanencia obligándose a permanecer en esa tarifa hasta abril de 2022. Tal y como indica ##### en su respuesta a la **reclamación** interpuesta en la OMIC, aceptó las condiciones en diciembre mediante un SMS que obligan a enviar durante la llamada, pero solo lo hizo porque dio por hecho que le activaban la tarifa solicitada, y no fue así. Que solicitó y sigue solicitando el acceso a la grabación de la llamada para que se pueda comprobar que en varias ocasiones le indicó a la comercial que la tarifa que quiere es la REGULADA y ella le indica que es la que va a activar, por eso respondió "acepto" al SMS, y por eso no desistió del contrato en el periodo de 15 días posterior, porque en ningún momento pensó que le estaban engañando y activándole una tarifa que no había solicitado. De igual manera, la tarifa aceptada en el día de hoy ha sido únicamente porque es la única opción que le dan para evitar pagar la penalización, pero en ningún momento ha querido ni solicitado esa tarifa. Solicita le realicen el cambio de tarifa a la regulada TUR 3.1 sin ningún coste ya que es la que solicitó desde el principio, y se abone la diferencia que pagará de más hasta que dicho cambio se realice, ya que la tarifa que le han activado es más cara, incluso con el descuento ofrecido.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que remiten adjunta a este escrito copia de la grabación y de la confirmación vía SMS donde se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada. Que asimismo, han iniciado los trámites pertinentes para que el contrato de gas vuelva a ser comercializado por ##### Comercializador de Último Recurso, ##### Finalmente, han tomado las medidas oportunas para que no se emita factura de penalización por baja anticipada.

La parte reclamante manifiesta que el día 01/06/##### volvió a modificar su contrato sin notificárselo previamente, activando la tarifa regulada, como ya hicieron en abril. El día 08/06/2021 le comunican por SMS que este cambio tiene una penalización de 52 euros por baja anticipada de contrato, por lo que se ha visto obligada a acudir nuevamente a la oficina y volver a cambiar a mercado libre para evitar el cobro de esa penalización mientras espera la resolución del arbitraje, asumiendo una nueva permanencia de un año, que ahora finalizará en junio de 2022. Es la segunda vez que modifican la tarifa sin avisarle y pretendiendo cobrarle la penalización. Mantengo mi **reclamación** inicial solicitando que el cambio a tarifa regulada se realice sin ninguna penalización, puesto que en la grabación de la llamada que le hicieron el 11/12/2020 a las 16:11 a su teléfono móvil se puede comprobar cómo en varias ocasiones pregunta si la tarifa que le están ofreciendo es la regulada, la comercial le confirma que así es y sin embargo le activaron una tarifa de mercado libre.

La parte reclamante añade en escrito de fecha 28 de marzo de 2022 que al inicio de la grabación que aporta #####, que no está completa porque durante la llamada lo repitió en varias ocasiones, se le escucha solicitar confirmación de que la tarifa que se le va a aplicar es la Regulada, tanto en luz como en gas, a lo que la comercial responde que sí, que no habrá ningún cambio de tarifa. Por eso aceptó la oferta y envió el SMS de confirmación. Posteriormente, como se ha notificado, ##### cambió su tarifa a la regulada sin consultarle en dos ocasiones en abril y en junio, pero en todas ellas le indicaron que se iba a cobrar la penalización por permanencia de un año en el contrato por lo que renunció a esos cambios y decidió seguir adelante con el arbitraje. En la actualidad continúa con la tarifa de mercado libre que le adjudicó #####, así como permanencia en el contrato hasta junio de 2022, debido a que los cambios de tarifa que realizaron generaron de nuevo permanencia de un año. Solicita el cambio a la tarifa regulada sin ningún coste, así como la devolución del importe que se ha cobrado de más desde diciembre de 2020 debido a que la tarifa aplicada es más cara que la regulada, que ha calculado en aproximadamente 18€.

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, haciéndose este Colegio Arbitral eco del ofrecimiento realizado por #####, la empresa reclamada debe realizar los trámites necesarios para realizar el **cambio de tarifa** en el contrato de suministro de gas a la regulada **TUR 3.1** sin ningún coste y proceda, en su caso, a **anular la facturación en concepto de penalización por baja anticipada**.

No entrar a conocer de la diferencia entre tarifas solicitada, al no estar acreditadas en el presente procedimiento.



Comunidad de Madrid

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unaninimidad**.

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.