



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05955.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 de enero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

, en representación de ASOCIACIÓN DE TÉCNICOS DE ELECTRODOMÉSTICOS 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 llamó para informarse sobre los trámites de baja y le tramitaron en ese momento la baja y cobrándole el nuevo alta, que según le informaron no se lo cobrarían. Solicita la grabación completa y los 96,35 euros cobrados.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 14 de agosto de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la baja fue solicitada el 16 de marzo de 2019, y que requiere la intervención previa de la empresa distribuidora, quedando la fecha final de activación condicionada a esta intervención, no siendo posible solicitar la baja de un contrato para una fecha concreta. Adjunta grabaciones. La factura reclamada es correcta.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 31 de octubre de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que en la grabación se puede escuchar que en ningún momento le informan del procedimiento que tienen de baja, aún sabiendo la persona que le atendió que la baja la solicitaba el día miércoles. Si la persona le hubiera informado bien, hubiera llamado más adelante. Además, cuando le informan del alta, el operador informa que subsanará el error dando el alta y que abriría una **reclamación** para que no se le cobrara.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, declarando que la grabación aportada por la empresa reclamada está incompleta porque falta la conversación anterior al momento en el que le dicen que van a proceder a la grabación. En esa conversación manifestaba que llamaba para informarse qué tenía que hacer para darse de baja, indicando que viviría en la vivienda hasta el miércoles siguiente (llamó un sábado). Ella desconoce cómo se tramita la baja, y la persona que le atendió no le informó bien, por eso si le hubiera dicho que le podían dar de baja en el mismo día que llamó, se hubiera esperado al miércoles para solicitar la baja. Y cuando le hicieron la grabación creyó que la comercial gestionaría que no fuera antes del miércoles 20. Cuando le tramitaron el alta nueva le dijeron que no le cobrarían, y además tardaron en darle de alta hasta el lunes, por lo que no sirvió de nada. El sábado tuvo que vaciar el frigorífico y la lavadora, e hizo esa fin de semana la mudanza en las horas de luz natural. Cuando acudió a la vivienda el lunes se encontró con todas las luces encendidas. Solicita la anulación de la factura reclamada, que se encuentra sin pagar.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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** la **reclamación** de la parte reclamante al considerar la deficiente información y gestión del servicio de atención al cliente sobre el trámite de baja del servicio de luz que provocó una baja en una fecha anterior a la manifestada en la grabación por la parte reclamante, y sin haberle informado que podía quedarse sin suministro en ese mismo día, como sucedió. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la factura de 19 de marzo de 2019 por importe de 96,35 euros correspondiente a los costes del nuevo alta que se tramitó para solucionar la incidencia causada, y que no tuvo utilidad debido a que cuando se activó ya se había mudado de la vivienda por la falta de suministro eléctrico.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 15 de enero de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####