

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 07036.2.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, 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.D. ####, en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL 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 la demora en la tramitación de la baja del servicio de suministro solicitada por correo electrónico por su hija el 5 de enero de 2021, como consecuencia de un traslado de domicilio. La baja no se realiza hasta que reclama en persona en una oficina. Adjunta escrito con el relato cronológico de los hechos. Admite el pago de la facturación hasta el 10 de enero, y la anulación de las demás facturas.La parte reclamante aporta escrito de fecha 23 de julio de 2021, del que se traslada copia a la empresa reclamada, manifestando que "admitiría el pago de la primera de ellas de periodo de facturación hasta el 10 de enero y que se emitió y llegó comunicado de cargo en cuenta a su Banco el día 21 de enero cuando desde su Entidad Bancaria ya se habían dado de baja las referencias de cargo de los contratos ligados a su antiguo domicilio de la #### de forma masiva y sin especificar referencias de cargo individualizadas de este contrato de electricidad. Se adjuntan las facturas en las que el demandante no está de acuerdo en su pago y se muestra igualmente la de fecha 10 de enero que S/ ha solicitado a la compañía le emitan carta de pago no habiéndola recibido."Aporta escrito aceptando que el arbitraje sea resuelto, en su caso, en Derecho de acuerdo con la oferta de adhesión realizado por la empresa reclamada.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 17 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que "desde la activación del contrato, en ningún momento hemos recibido comunicación alguna por parte del cliente de que alguno de dichos datos sea erróneo, ni se nos ha solicitado la corrección de ninguno de ellos, ni concreto del DNI del cliente. (...) Consideramos que la primera solicitud de cese válida para su gestión es la generada el 30/4/2021 cuando la #### presenta la documentación correspondiente en la oficina comercial."

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 2 de diciembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que "se hicieron múltiples llamadas que la compañía dice

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 2 de diciembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, alegando que "se hicieron múltiples llamadas que la compañía dice

Comunidad de Madrid

grabar y que no se atendieron. Indicar además que la dirección de email errónea no da mensaje de devolución por servidor y/o dirección no encontrada que sería lo habitual y correcto; de ahí que no se diera cuenta el titular de su error. Además el error del documento DNI, no puede ser imputado a ##### sino más bien a la compañía que es quien registré durante años parece ser ese dato erróneo, y que no se corresponde "con ningún NIF válido". Este dato además parece ser el motivo por el que no se localizaba el contrato cuando el resto de datos (titular, dirección etc) eran correctos. No es procedente reclamar al titular del contrato una responsabilidad que no es suya (la de pedir la rectificación del dato erróneo en el DNI del titular), tal y como se le traslada en el escrito de alegaciones de #####. Indicar por último que en el expediente presentado por ##### se identifica al titular que la compañía reclama como ##### no siendo correcto, puesto que el nombre del titular es #####. Además el correo electrónico es ##### y NO ##### como se indica en el escrito de alegaciones de la compañía por lo que cualquier comunicación que se haya remitido a ese mail no ha llegado a su destinatario (si la inicial de 09/01 fue remitida al mail correcto)."

E] 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 aporta escrito en el que reitera sus alegaciones. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus 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 PARCIALMENTE las pretensiones de la parte reclamante al considerar que se ha producido una sucesión de errores involuntarios que demora la baja del servicio, a pesar de la buena diligencia de ambas partes en la gestión de la solicitud. En consecuencia, el importe de las facturas emitidas desde el 11 de enero de 2021 hasta la fecha efectiva de baja debe ser abonada por mitades. Habiendo manifestado la parte reclamante que asume el pago de la factura emitida hasta el 10 de enero de 2021, resulta que debe abonar 33,30€ + 35,42 €, que da un total de 68,72 €. 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. 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

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

Comunidad de Madrid

del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa 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.

Madrid, 05 de abril de 2022

Madrid, 05 de abril de 2022