



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07126.3 / 2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 20 de julio de 2022, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES:

, propuesto por la Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas de Ahorros y Seguros de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por la Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español.

Recibida con fecha 14 de julio de 2021 solicitud de arbitraje y dictada el 27 de mayo de 2022 **Resolución de inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el Colegio Arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con las prácticas comerciales engañosas padecidas, pues tras recibir una llamada de un comercial el 16/03/21 ofreciéndole un descuento en el suministro del gas con su misma compañía ##### , le cambian fraudulentamente de compañía tanto para la luz como para el gas, y le facturan una serie de penalizaciones por la baja. Solicita copia de la grabación comercial realizada, la devolución íntegra de las citadas penalizaciones aplicadas por la baja, así como todas las cuotas del servicio de mantenimiento de gas activado y del que tampoco fue informado (294,32€).

La parte reclamada ha realizado alegaciones con fecha 11 de agosto de 2021, manifestando que la recepción y firma del contrato online se realizó a través de la línea móvil ##### con la verificación de ##### ; habiéndose remitido las condiciones generales y particulares del contrato para su aceptación y suscripción por el cliente, siendo plenamente consciente del cambio de comercializador de energía, quedando de este modo vinculado contractualmente. Que de hecho los suministros se activaron el 26/03/21, causando baja la luz el 14/04/21 y el gas el 27/06/21. Que por lo tanto, la contratación realizada y la facturación emitida son correctas.

Comunidad de Madrid

Celebrándose la audiencia escrita el 29 de junio de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo reiterado el reclamante por escrito sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Ante las manifestaciones de la parte reclamante y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la **reclamación** formulada por cuanto, no habiendo incorporado la empresa reclamada al expediente arbitral copia de la grabación realizada el 16/03/21, comprensiva de la información comercial recibida telefónicamente por el reclamante, y habiendo insistido éste último en haber padecido un engaño y fraude contractual por el cambio de comercializador de los servicios de gas y electricidad; no pudiendo ser objeto de arbitraje de consumo las cuestiones en las que existan indicios racionales de delito, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2, punto 2, del Real Decreto 231/2008, de 25 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, no procede resolver la controversia planteada.

Procediendo al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Acuerdo será de **CINCO DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.