



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08478.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 05 de septiembre 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 ARBITEL 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 disconformidad de la reclamante con el cobro por parte de ##### de una penalización por cancelación anticipada del servicio contratado ##### Plus Hogar, por importe de 62,15 euros. La reclamante solicita la devolución de dicha cantidad.

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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** argumentando que en fecha 1 de septiembre de 2020, ##### 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 el suministro de luz con CUPS E##### B, respectivamente, a nombre de #####. El contrato al que hace referencia el párrafo anterior fue suscrito por mediación de ##### Servicios de Tercero de Confianza #####, encargado de la puesta a disposición, generación y custodia de la prueba electrónica acreditativa de la existencia, el contenido y la aceptación mediante firma digital de las Condiciones Particulares y Generales del contrato, equiparándose su validez legal a la de la firma manuscrita.

Comunidad de Madrid

La recepción y la firma del contrato en línea se realizó el 1 de septiembre de 2020 a través del número de teléfono móvil ##### Después del proceso de verificación previamente descrito, se descargaron y aceptaron las Condiciones Particulares y Generales del contrato, generando una prueba electrónica efectiva en la transacción y vinculando contractualmente a la ##### con ##### Además de lo anterior, ##### verificó la contratación mediante una llamada telefónica al mismo número de teléfono, donde se confirmaron los servicios contratados, así como el consentimiento explícito e inequívoco del contratante.

Una vez verificados todos los datos, se procedió a solicitar el alta del suministro a través de la empresa distribuidora.

Asimismo, se informa de que actualmente el suministro no permanece activo en ####, causando baja en fecha 15.01.2021. Una vez revisado el expediente, la mercantil considera que no es procedente la pretensión del reclamante para con ####, dado que la contratación es correcta, como se puede extraer de la documentación que aportan. La cliente contrata, escucha y consiente, siendo plenamente consciente y conocedora de la contratación, así como del cambio de comercializadora de energía y que esta es #####.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, haciendo hincapié en que en ningún momento fue informada de la contratación del seguro ##### Plus Hogar.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**. las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante dado que no queda acreditada la voluntad de contratación del seguro ##### Plus Hogar por parte de la reclamante, mediante la aportación de la grabación correspondiente por parte de la reclamada. Por lo tanto, se considera que debe ser reintegrada la cantidad **62,15 euros** por el concepto de Penalización ##### Plus Hogar a la cuenta de la reclamante.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.