



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08788.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de junio 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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 solicitud de arbitraje en la que se reclama que: "En los últimos meses se observan en las facturas fallos en los cobros y poca profesionalidad de los agentes de atención de #####. Hay cobros indebidos y seguros que estaban dentro de las tarifas planas contratadas, de repente aparecen seguros que yo no he contratado. Debido a los fallos, se han ocasionado problemas al mezclar los cobros de los dos domicilios, lo que demuestra la poca atención que ponen en su trabajo".

Solicita "la anulación de todos los seguros que estaban dentro de la tarifa plana y de los que no. Anulación de las penalizaciones de la baja ocasionada por la mala gestión de los agentes de ##### o el equipo de la comercializadora. Las últimas facturas son totalmente diferentes y equívocas, en varias ocasiones y constantes llamadas a ##### no me dieron solución. Y siguen cobrando los seguros que yo no contraté y penalidades por la baja porque la mala gestión estaba afectando a mi salud". Reclama 1.000 €. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de octubre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en que relata cronológicamente los hechos, la facturación y las reclamaciones, y formula una propuesta de resolución del conflicto.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 3 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, solicitando que la empresa aporte también la conversación completa de la comercial que le ofreció los servicios gratuitos por ser cliente y estar al corriente de pago, y que aceptó. En cuanto a las facturas, manifiesta que tienen distintos importes y deberían ser siempre los mismos al ser una tarifa plana. Cuando solicitó el cambio de tramo, no lo gestionaron y surgieron problemas por exceso de consumo. Además, no ha disfrutado de una factura gratuita al término del contrato. En cuanto a la penalización en la locución, en ningún momento se dice que si se da de baja la tarifa antes de finalizar el contrato, se calcularán los importes facturados hasta la fecha de baja.

La parte reclamante aporta escrito firmado aceptando que el arbitraje sea resuelto, en su caso, en derecho conforme a la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo.

Comunidad de Madrid

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.
- 3.- Escuchar las grabaciones aportadas por la empresa reclamada.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 26 de mayo de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que las grabaciones de los contratos no llevan la conversación comercial previa, y en ellas no se le informa que dichos servicios llevan gastos extras, sino que se le dice que todo está incluido en su tarifa plana. Además, en sus alegaciones #####, añade facturas adicionales, a las cuales no tiene acceso para comprobar su veracidad y que no coinciden con las presentadas en su **reclamación** inicial, con número de referencia F#####, F##### y F#####.

Reitera su pretensión: "Devolución de las facturas erróneas. Anulación de cobros indebidos. Indemnización de 250€ por daños y perjuicios. Además, solicito que no se envíen más facturas adicionales ni cobros extra."

La parte reclamada aporta escrito de fecha 2 de junio de 2022 adjuntando documentación, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera su anterior escrito de alegaciones y manifiesta que el 18 de octubre de 2021 se contactó telefónicamente con la parte reclamante para realizarle una propuesta, e indicó que lo deseaba por escrito, pero en ningún momento ha manifestado si la aceptaba, y debido a ello la empresa no ha realizado gestión al respecto. En relación con las alegaciones de la reclamante, las locuciones aportadas certificaban y demostraban la contratación de los servicios de mantenimiento que alegaba que se habían activado sin su consentimiento, y que en su escrito no mencionaba las facturas F#####, F##### y F#####.

Finalmente manifiesta que: "Adjuntamos un cuadro de facturación en el que detallamos los consumos facturados, el descuento aplicado, la bonificación de la cuota, el impuesto sobre hidrocarburos, exceso de consumo, tope tarifa plana, el importe de la factura y el estado de la misma, para que realicen las comprobaciones oportunas."

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en derecho:

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, que no ha concretado su pretensión económicamente con el detalle del correspondiente cálculo, al considerar:

Que no está acreditada en la grabación de la contratación la información sobre la baja anticipada de los servicios, por lo que la empresa debe anular los cargos facturados correspondientes a regularizaciones, cancelaciones y penalizaciones por baja anticipada.

La empresa debe anular los importes facturados en relación con los cuatro servicios de mantenimiento desde el 6 de abril de 2021, fecha en la que la reclamante solicitó la baja.

La empresa debe realizar las rectificaciones propuestas, que este Colegio Arbitral considera resarcitorias de las incidencias no resueltas, en relación con la solicitud de cambio de tramo de kWh, descuentos no aplicados y cuota gratuita al finalizar el plan anual y no haber sobrepasado el consumo, de la siguiente manera:



Comunidad de Madrid

Aplicar la cuota de bonificación en el suministro de luz no aplicado en la factura F##### del 27/4/2021 e importe 63,39 € (11,50 €), correspondiente a la vigencia 2019/2020 con importe 45 € (+IVA)

Aplicar el descuento del 5% en la cuota de gas al no haberlo aplicado en las facturas del 15/4/2021 R##### e importe 147,34 € y R##### e importe 148,90 €, lo que supondría un abono de 4,5 €.

Aplicar el descuento del 12% en la cuota de luz al no haberlo aplicado en las facturas R##### e importe 147,34 € y R##### e importe 148,90 €, lo que supondría un abono de 10,56 €.

Devolver 43 € (+ IVA) cobrado de más por no haber aplicado la Tarifa Mes Gas Micro en la factura RE21 ##### e importe 148,90 €.

Devolver 13 € (+IVA) cobrado de más por no haber aplicado la Tarifa Mes Luz Micro en la factura RE21 ##### e importe 148,90 €.

Asimismo, de acuerdo con las condiciones comerciales, debe bonificar la cuota gratuita por no haber superado el consumo contratado durante la vigencia del contrato 2020/2021, que según manifiesta la empresa está incluida en la factura de abono A#####.

DESESTIMAR la **reclamación** sobre el cobro hasta la fecha de baja, de los servicios de mantenimiento, al estar acreditada su contratación mediante la grabación telefónica, en la que se informa del precio desglosado de cada producto contratado.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios, al no estar acreditados y justificados en el expediente, quedando expedita la vía judicial.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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 ya se ha 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.

Comunidad de Madrid

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.