

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 10256.7.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:####, en representacion de la Asociacion UNION DE

CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representacion de ARBITEL debidamente acreditado ante esta

Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en los siguientesHECHOS:1. El consumidor presenta escrito de reclamaciones en el que indica que ####, le esta pasando factura por el Servicio de Mantenimiento de Gas, despues de haber solicitado en reiteradas ocasiones la "rescision" del contrato y lo vuelve a renovar unilateralmente sin su consentimiento.

Por otra parte, el contrato tambien deberia estar "rescindido" por incumplimiento de ####, ya que no cumple la clausula de realizar una revision anual, puesto que la ultima revision la realizo en noviembre de 2019.El consumidor solicita expresamente que:"1° Que #### reintegre la cuantia de 257,60 euros, cobrada indebidamente.2° Que #### sea sancionada por tratar de enganar a este cliente suplantando un contrato con

diferente contenido al que firmaron ambas partes, perjudicandole y por una mala praxis de #### al mantener un contrato de servicio de mantenimiento de gas y renovarlo unilateralmente despues de haber solicitado con antelacion y reiteradamente su rescision".2.#### presenta alegaciones en las que manifiesta que han recabado informacion de los

Servicios Técnicos de ####, ####, en la que les indican que intentaron

ponerse en contacto con el consumidor, a traves de los telefonos de contacto #### y

####, para realizar la visita correspondiente al periodo comprendido entre el 01/07/2020 y el 01/07/2021. No obstante, no pudieron localizarle en diferentes franjas horarias y por tanto se procedio a la cancelacion de la visita.Asi mismo, en base a lo anteriormente expuesto, consideran correcta la actuaciOn de sus

Servicios Técnicos, asi como la facturacion emitida en concepto de dicho servicio para el periodo indicado.

Por otro lado, tal y como viene indicado en el contrato la resolucion anticipada del Servicio Mantenimiento Gas por decision del cliente le obligara al pago del precio establecido para la totalidad del periodo anual vigente contratado y que no haya sido satisfecho aun.El consumidor solicito la baja del Servicio Mantenimiento Gas con fecha 13/11/2020 via email, por lo que atendiendo a dicha solicitud y en aras de la satisfaccion y del buen servicio que quieren

Por otro lado, tal y como viene indicado en el contrato la resolucion anticipada del Servicio Mantenimiento Gas por decision del cliente le obligara al pago del precio establecido para la totalidad del periodo anual vigente contratado y que no haya sido satisfecho aun.El consumidor solicito la baja del Servicio Mantenimiento Gas con fecha 13/11/2020 via email, por lo que atendiendo a dicha solicitud y en aras de la satisfaccion y del buen servicio que quieren

Comunidad de Madrid

ofrecer a los clientes han procedido a realizar la baja del servicio reclamado, tomando las medidas oportunas para que no se emita la factura de regularización, así como a anular los importes facturados en concepto de dicho servicio, con posterioridad a la baja del contrato ####, es decir, con posterioridad al 01/12/2020, realizando el abono correspondiente en la cuenta habitual de pago de #### 3. Para el Colegio arbitral son HECHOS PROBADOS los siguientes: El consumidor tenía concertado desde julio de 2015 el suministro de gas natural, así como el servicio de mantenimiento del mismo con ####. En noviembre de 2020, el consumidor cambia a otra comercializadora. El 13 de noviembre de 2020 solicita la baja del servicio de mantenimiento.

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. Y en virtud de ello adopta las siguientes CONSIDERACIONES: PRIMERA: La pretensión del consumidor de que #### sea sancionada, excede de las competencias del Colegio arbitral, dado que las sanciones solo las puede imponer la autoridad administrativa competente tras la instrucción del debido expediente administrativo cuando se haya cometido una infracción. El Colegio arbitral no tiene competencia para imponer sanciones administrativas, ni tampoco la materia sancionatoria es de libre disposición, por lo que esta excluida de arbitraje. Por lo tanto, debe DESESTIMARSE la pretensión del consumidor relativa a la imposición de una sanción a la comercializadora.

SEGUNDA: El consumidor solicita el reintegro de 257.60 euros que considera cobrados indebidamente. Se ha cobrado el mantenimiento del gas hasta octubre de 2021. #### reconoce la devolución desde 1/12/2020, por lo tanto 11 meses a 11.20 euros: 123.20

euros. En cuanto a los meses precedentes, desde el 3 de diciembre de 2019 no ha vuelto a tener una revisión. #### argumenta que intentó contactarse con el cliente y no hubo forma de localizarlo, por lo que suspendió la visita.

En todo caso, el mantenimiento incluye no solo la inspección técnica anual, sino la disponibilidad de llamar en caso de avería, por lo que no puede considerarse que existiese un incumplimiento total del contrato, sino solo una de las prestaciones (de carácter único al año) mientras que la disponibilidad del servicio 24 horas en caso de averías es una prestación de carácter continuado, que se ejecuta bajo demanda. Pero la disponibilidad se tuvo. Dado que son dos prestaciones las esenciales por parte de ####, podemos considerar en equidad, que cada una de ellas, pueda tener un valor del 50% del importe anual, porque mientras una se presta siempre (la revisión); la otra es una prestación aleatoria ya que puede requerirse o no la intervención del servicio técnico si existe una avería, pero puede no darse en el transcurso de toda la anualidad, o repetirse varias veces a lo largo del año. Por este incumplimiento de una obligación esencial, recogida en el clausulado contractual, debe reducirse el importe anual a la mitad, y reintegrar la otra mitad al consumidor: Por lo tanto, #### debe reintegrar por este concepto 67.2 euros al consumidor. En definitiva, #### debe reintegrar al consumidor 67.2 euros de la anualidad de 1/12/2019 al 1/12/2020 y 123.20 euros desde la baja del contrato. Ello asciende a 190.40 euros. Esto implica la ESTIMACIÓN PARCIAL de la pretensión del consumidor. WTDECISION ARBITRAL: Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO

Comunidad de Madrid

en equidad: ;Que a nuestro leal saber y entender resolvemos la ESTIMACION PARCIAL DE LA RECLAMACION EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR, dado que ##### debe restituir las cantidades cobradas por el mantenimiento del gas desde la baja del contrato (123.20 euros) mas la mitad de la anualidad de diciembre de 2019 a noviembre de 2020, por el incumplimiento de la inspeccion técnica anual, que se cifra en la mitad del valor del importe anual del contrato, esto es 67.2 euros.En definitiva, salvo que ##### ya haya devuelto total o parcialmente estas cuantias (en Cuyo caso abonara los importes restantes), debe reintegrar al consumidor 190.40 euros.##### Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificacion del Laudo.El abono de la cantidad se realizara por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al dia de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, 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 regulacion del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitrajePrevia audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias.Contra este Laudo cabe Accion de Anulacion 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 notificacion 0 si se ha solicitado correccion, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarlaEn caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.\" 4 Junta Arbitral
») Regional
yy de Consumo

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha senalados al principio.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha senalados al principio.