



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07712.3/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 12/04/2023, 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 siguientes:

PRESIDENTA: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], propuesta por la Federación de Asociaciones de Consumidores y Usuarios en Acción (FACUA)

[REDACTED], propuesto por la Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía (AGREMIA).

Recibida con fecha 26/07/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 01/03/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN DERECHO.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, D. [REDACTED], representado por D. [REDACTED], por la facturación de servicios de mantenimiento no contratados con la empresa reclamada [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]) puesto que, según manifiesta, el objeto de la contratación realizada con esa empresa, por vía telefónica, fue exclusivamente la del suministro de energía (luz y gas) sin servicios complementarios, razón por la que solicitó la baja del contrato por la que la comercializadora reclamada le ha facturado una penalización con la que también se muestra disconforme. Consecuentemente, y tras reclamar directamente ante esa empresa sin éxito, solicita arbitraje con el fin de que se le devuelvan los cobros indebidos realizados por [REDACTED], en concreto, por un lado, los importes de 306,34 € y 22,90 € incluidos, respectivamente, en las facturas 22/028775 y 22/136937 en concepto de penalización por baja anticipada, así como, por otro, la devolución de los importes de 6,86 € + IVA en la factura 21/366477 por servicio de mantenimiento estándar y de 4,25 € + IVA de la factura 22/036043 por servicio de mantenimiento premium.

Convocada la audiencia escrita el 12/04/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito informando, en primer lugar, que el fecha 19/11/2021, esa empresa suscribió con la parte reclamante contratos de suministro eléctrico y gas natural, con una vigencia de 12 meses, **concertándose de manera electrónica**, siendo remitidos tanto **las condiciones contractuales como anexo de condiciones económicas donde se indican los servicios de mantenimiento contratados y el precio de los mismos** al consumidor con carácter previo al perfeccionamiento de los contratos.

Continúa informando [REDACTED] que la recepción y la firma electrónica del contrato se realizó a través del teléfono móvil número [REDACTED], del que es titular el reclamante, generándose prueba electrónica efectiva que adjunta al expediente, junto con la copia del contrato y sus condiciones, para su oportuna comprobación.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Se pone de manifiesto que la prueba electrónica a la que se refiere [REDACTED] consiste en certificado emitido el 19/11/2021 por la mercantil [REDACTED], en calidad de tercero de confianza, que garantiza que los datos del documento acreditativo corresponde a la comunicación electrónica realizada entre [REDACTED] y el reclamante el 19/11/2021, en concreto, confirmación por vía SMS desde el teléfono [REDACTED], de la contratación del suministro de luz y gas en el domicilio del reclamante así como los servicios de mantenimiento premium y estándar.

Alega esa empresa que adjunta asimismo copia del fichero de audio donde consta la grabación telefónica de la contratación donde se le informa expresamente al reclamante de los productos y servicios contratados, e igualmente de la duración de contrato (12 meses) y de que, en caso de causar baja antes de finalizar la vigencia del mismo, se generará una penalización económica. No obstante, al constatar que la empresa reclamada no ha aportado efectivamente esa grabación, con fecha 13/03/2023 desde la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid se le requiere su envío para incorporarla al expediente.

En respuesta al requerimiento, con fecha 16/03/2023 la empresa reclamada aporta fichero de audio con la grabación solicitada.

Se pone de manifiesto que la conversación telefónica incluida en esa grabación se realiza el 19/11/2021 entre el reclamante y un comercial de [REDACTED] donde este último le informa al primero tanto de los productos contratados (incluidos los servicios de mantenimiento) como de la penalización por baja anticipada y el reclamante afirma haber recibido esa información. Asimismo el reclamante responde afirmativamente cuando el comercial le pregunta si ha recibido el SMS con las condiciones particulares del contrato.

Por lo que se refiere al contrato adjunto al certificado de 19/11/2021 acreditativo de su suscripción, en la cláusula 15 de las condiciones generales, relativa a la penalización por resolución anticipada, consta la siguiente información: *"En contratos con tarifa en baja tensión o con presión $\leq$ 4 bares, si la resolución por parte del CLIENTE tiene lugar antes de iniciada la primera prórroga del contrato y cause daños al suministrador, se aplicará una penalización equivalente al 5% del precio del contrato en energía eléctrica y al 20% del precio del contrato en gas natural, por el consumo estimado pendiente de suministro durante el periodo restante pactado, empleando a este efecto el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador."*

La parte reclamante comparece ante la audiencia reiterándose en su reclamación, y oponiéndose a lo manifestado por [REDACTED] por cuanto manifiesta que en ese SMS se estaban aceptando otros contratos de los que no informó el comercial en ningún momento, como advierte se puede ver en la carta de bienvenida recibida por parte de [REDACTED]

Asimismo, manifiesta textualmente que "el comercial en ningún momento informó del resto de obligaciones que posteriormente le intenta cobrar [REDACTED], por lo que considera que el contrato se realizó de forma engañosa (...), realizó la lectura del contrato dos veces en diferentes días, pero sólo conservan una de ellas. (...) [El] contrato lo tuvimos que firmar en el teléfono móvil del comercial ya que con prisas nos indicó que la oferta caducaba, sin poder leerlo."

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano 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 DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante, D. [REDACTED] por cuanto ha quedado acreditado que la empresa reclamada [REDACTED] informó pertinentemente del objeto de la contratación (incluidos los servicios de mantenimiento premium y estándar), tanto por vía telefónica, durante la conversación que mantuvo su comercial con el reclamante con objeto de perfeccionar la contratación objeto de controversia, como por vía documental, -como consta en el certificado emitido el 19/11/2021 por la mercantil [REDACTED], en calidad de tercero de confianza-. Consecuentemente, al aceptar el reclamante la contratación, como también acredita el certificado emitido por [REDACTED], no se aprecia vulneración de los derechos que, como consumidor, le reconoce la normativa aplicable, siendo procedente la facturación por parte de [REDACTED] del importe de los servicios contratados y la penalización por baja anticipada aplicada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 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.

Madrid, 12 de abril de 2023
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]