



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09811.4/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Suministro:

En Madrid, a 05 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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: El 23 de diciembre de 2021 se contrata con [REDACTED] gas y electricidad y se envía al domicilio el contrato que se acepta con unas condiciones, pero hacen mal el alta. Se intenta por segunda y hasta la tercera vez pero no lo hacen correctamente, pero hacen un contrato completamente distinto. En la última grabación se puede escuchar como la comercial lo primero que dice es que en lugar del 25% de descuento en término fijo es el 15% pero que compensa con la bajada de precios, luego se hace un contrato nuevo cosa que el reclamante refiere no haber aceptado. El reclamante refiere no tener documentación ya que la mayoría de las reclamaciones a la empresa se gestionan por teléfono o vía email.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por [REDACTED] en el expediente y solicita: "Exijo el cambio de condiciones del contrato actual al primer contrato de diciembre que sí autoricé en su momento, y, por ende, la devolución de todo lo que he pagado de más en todas las facturas teniendo en cuenta el incremento tanto en término fijo como en el variable y en el descuento del 25% (aplicado sólo un 15%). Considero que no se ha respetado mi contrato, el cuál no se llevó acabo correctamente por culpa del personal de [REDACTED] de lo que yo no soy responsable, y que además en el tercer intento fui engañada al decirme la comercial que los precios habían bajado y compensaban el cambio del descuento del 25% al 15. Adjunto el contrato de diciembre que recibí por correo ordinario y facturas mal facturadas. Remito esta reclamación a la dirección indicada por [REDACTED] a través de WhatsApp. la devolución de 148,82 € que es el cálculo que me han cobrado de más hasta la fecha de la última factura, agosto. La rectificación de las condiciones de mi contrato con lo primero que contraté y la correcta facturación de estos siguientes meses

En su escrito de 27 de febrero de 2023 refiere: "No, no supera los 300 € ya he podido actualizar

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

todo solo que no entendía eso de derecho y puse que acepto, pero no llega ni a 200 € según mis cálculos.

En su escrito de 4 de mayo de 2022 refiere: "Esos importes son incorrectos ya que sólo se han hecho efectivos dos de ellos, adjunto fotografía donde se pueden ver los dos importes que se han ingresado en mi cuenta de parte de [REDACTED] y como se puede ver, desde el 1 de agosto de 2022 hasta hoy han sido sólo dos ingresos, nada más. Respondiendo a su pregunta, estos importes no han sido descontados del total, pero ya que exigen descontarlos, yo incluyo otras dos facturas más que me han cobrado y no he reflejado y actualizo el total de todo: 195,90 € - 9,79 € - 0,18 € = 185,93 €

A esto le sumo otra factura que NO deberían haberme cobrado 185,93 € + 7,70 € = 193,63 € Esta sería la cantidad total que reclamo de la cual con este poco margen y debido a mi situación personal me es imposible detallar mes a mes cada importe ya que en su día sumé todos los meses, si no sería demasiado largo de aportar ya que es más de un año, adjunto fotografía de la cuenta bancaria, que no deja lugar a dudas de los ingresos por su parte porque la aplicación no puede manipularse y de esta última factura que no añadí"

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: " Se inicia el presente expediente como consecuencia de la disconformidad de la Sra. [REDACTED] en referencia al punto de suministro de la calle [REDACTED], en el que reclama su disconformidad con el descuento del 15 % aplicado en el término fijo en lugar del 25% ofrecido en diciembre de 2021, alegando que le hemos realizado tres veces el contrato cambiando las condiciones, por lo que solicita:

1. El Cambio de condiciones del contrato actual al primer contrato de diciembre de 2021
2. Devolución de todo lo pagado de más en todas las facturas emitidas, teniendo en cuenta el incremento tanto en el término fijo como el variable

Pasamos a detallar las gestiones realizadas para cada uno de los puntos reclamados:

1. El Cambio de condiciones del contrato actual al primer contrato de diciembre de 2021

Hemos comprobado que el 23/12/2021, la clienta formalizó la contratación del suministro de gas y electricidad, con la Tarifa [REDACTED] y Tarifa [REDACTED], con la campaña comercial que consistía en Tarifa [REDACTED]. Si contrata también Gas: 25% descuento en el término fijo durante un año + 5% descuento en el término variable permanentemente. Si contrata [REDACTED] 25% 1ª vigencia (excepto: [REDACTED], [REDACTED] y [REDACTED])

No obstante, dicha solicitud fue rechazada por la distribuidora, porque existía una solicitud de otra comercializadora en trámite. Por este motivo, el 4/1/2022 realizamos una solicitud con la misma campaña informada en la primera solicitud.

Dicha solicitud fue rechazada de nuevo por la distribuidora de gas, por el mismo motivo.

Tras gestionar dicho rechazo, generamos una nueva solicitud que fue aceptada por la distribuidora de gas, quedando activo el contrato el 24/1/2022 con la siguiente campaña: Por contratar [REDACTED] RL1, RL2 y RL3, oferta 15% dto. en el TF del gas 1 año + 5% dto. perm TV gas. Si contrata [REDACTED] 20% 1era vigencia (excep: [REDACTED] y [REDACTED]).

Tras revisar el presente escrito y la documentación aportada por la reclamante, el 11/1/2023 hemos modificado en nuestros sistemas el descuento del 15 % al 25% en el término fijo.

2. Devolución de todo lo pagado de más en todas las facturas emitidas, teniendo en cuenta el incremento tanto en el término fijo como el variable

A fin de devolver los importes cobrados de más, desde la activación del contrato hasta el 7/1/2023, correspondiente a la factura [REDACTED] de 10/1/2023 de importe 128,85 €. el mismo día hemos generado las facturas de abono [REDACTED] e importe 9,79 € y [REDACTED] e 5,17 €, que serán remitidos a la cuenta bancaria de la Sra. [REDACTED].

Asimismo, hemos generado otro abono de 0,18 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada y que remitiremos a la misma cuenta bancaria.

En su escrito de 29 de marzo de 2023 se ratifica en lo anterior.



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la reclamante contrata con fecha 23/12/2021 un descuento del 25 % suministro de gas y electricidad, con la Tarifa [REDACTED] y Tarifa [REDACTED]. Dicho descuento no se aplicó hasta el enero de 2023. La mercantil afirma haber realizado tres devoluciones de 9,79 €, 0,18 € y 5,17 €, de los que la reclamante confirma haber percibido los dos primeros y no el tercer importe.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD. Según documentación aportada por la reclamante, se acredita que la oferta contratada no se empezó a aplicar hasta el 11 de enero de 2023. Por ello se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe aplicar el descuento del 25 % en el término fijo desde enero de 2023 y por el periodo de un año. En el caso de que las facturas a partir de enero de 2023 no tengan dicha oferta aplicada, se deben re facturar los importes con dichas condiciones.

Adicionalmente, se dan por buenos los abonos de 9,79 €, 0,18 € y el importe de 5,17 €, no constando acreditado su abono, a la fecha de este Laudo, se deberá hacer efectivo.

Por todo ello, no procede devolución alguna más por parte de la mercantil.

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 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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 05 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]