



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21- ARBC-00236-1/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 15 de enero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública, acreditada como árbitro de consumo por la Comunidad de Madrid,

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS (OCU), debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de AGREMA 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 interesado tenía contratado el suministro eléctrico para la que era su vivienda habitual con la compañía reclamada. Por causa de cambio de domicilio se procede a solicitar la baja del servicio haciendo uso de la posibilidad ofrecida por la mercantil en su página web de hacerlo de forma diferida. Así solicita la baja el día 8/12/2022 para que esta sea efectiva el 18/01/2023. Sin embargo, la petición de baja es cursada con carácter inmediato de manera que ese mismo día deja de tener suministro eléctrico en la vivienda. De inmediato solicita de nuevo el alta, que no se hace efectiva hasta el 12/12/22.

En el ínterin, la compañía le pasa al cobro en la factura [REDACTED] emitida el 19/01/2023,

El interesado reclama por lo tanto el importe del alta, además de los daños y perjuicios causados por no haber podido hacer uso de su vivienda, hecho que le supuso alojarse en un hotel y realizar comidas fuera de casa.

Cuantifica la reclamación en la cantidad de 520,40 €

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

ARBCRS32

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que se avisó al solicitante de que el corte sería inmediato mediante mensaje enviado a su correo electrónico, tal y como se indica en el escrito e 20/10/20223 remitido a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN DERECHO por haberlo determinado así las partes.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral emite el siguiente laudo:

PRIMERO. – Determinación de la responsabilidad de la reclamada

Se procede a comprobar la información disponible en la página web de [REDACTED] respecto de las bajas en la que se puede leer *“¿Cómo darse de baja? Si quieres darte de baja de [REDACTED]. Solicítalo desde el Area Privada de Clientes dirigiéndote a “Gestiones”; “Te ayudamos” y haz click en dar de baja un suministro; Llámanos al número gratuito [REDACTED];. También puedes desistir del contrato sin dar explicaciones en caso de que hayan pasado 14 días naturales o menos desde su suscripción. Pincha aquí para descargar el documento de desistimiento de [REDACTED]”*

El interesado optó por la primera de las posibilidades indicadas.

Además, la página web acompaña la siguiente información:

“¿Cuánto se tarda en darse de baja? Si has decidido darte de baja es importante que sepas que puedes escoger entre: Una baja inmediata: se solicita y se ejecuta prácticamente en el momento; Una baja diferida. Se solicita para ejecutarse en la fecha determinada que tu decidas. Tienes margen para cancelarla si avisas antes de la fecha de baja elegida”

El interesado optó por la segunda de las opciones, es decir, por la baja diferida a una fecha determinada.

Las indicaciones de la página web son claras y no contemplan excepciones por lo que el hecho de haberse comunicado por la compañía que la baja sería inmediata no modifica el hecho de que se haya producido un incumplimiento por su parte de sus propias estipulaciones.

Debemos partir de la condición de consumidor del reclamante a tenor de lo dispuesto en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley de Consumidores aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 17 de noviembre (en adelante TRLGDCU) y de la condición de empresario de la reclamada conforme se determina en el artículo 4 de la misma norma, puestos ambos en relación con los artículos 2 y 59.1 del mismo texto legal que recogen la vocación de transversalidad de la norma al determinar su aplicabilidad a todas las relaciones y contratos siempre que estos se suscriban entre un consumidor y una empresa. Sentada la aplicación del TRLGDCU al caso cabe hacer mención expresa al artículo 61 cuyo apartado segundo establece *“El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”*, es decir, viene a recoger el carácter contractual y preferente de todo contenido informativo dirigido al consumidor aunque este se encuentre fuera del texto contractual.



Comunidad de Madrid

Del carácter contractual atribuible a la información contenida en la página web deriva su vinculación para las de tal manera que en caso de incumplimiento, precisamente por la parte predisponente, como ha ocurrido en este caso, la consecuencia 6.1 es el nacimiento del derecho a la obtención de daños y perjuicios a favor del perjudicado, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 1124 del Código Civil

En definitiva, se reconoce a la parte reclamante el derecho a la indemnización de los daños y perjuicios causados si bien es preciso analizar si estos se ajustan a la cuantía reclamada.

SEGUNDO. - Se procede al examen pormenorizado de los justificantes de pago aportados de lo que se extrae:

1.- El primer documento justificativo aportado emitido por [REDACTED] el día 09/12/2022 a las 23:14 horas parece corresponderse con un servicio de cena para dos personas por importe de 16,50 €. Se acepta como justificante válido.

2.- Se aporta un documento emitido por [REDACTED] el 10/12/2022 a las 14:47 horas por el consumo de tres unidades de cerveza [REDACTED] por importe de 7,65 €. En este caso no se acepta, entendiéndose que la consumición de cervezas no está necesariamente derivada de la ausencia de suministro eléctrico

3.- El siguiente es un documento emitido el 12/12/2022 a las 09:45 horas por un café que podemos identificar como desayuno por lo que se acepta. El importe es de 1,90 €

4.- El documento emitido por [REDACTED] el 09/12/2022 a las 13:18 horas relativo a una unidad de cerveza [REDACTED], al margen de que el importe por unidad no es coincidente con el que consta en el documento ya mencionado en el nº 2, no puede ser admitido por las mismas razones que el descrito en este apartado.

5.- Documento emitido por [REDACTED] el 09/12/2022 a las 09:38 horas por importe de 1,90 € correspondiente a un café con leche se admite por las mismas razones expuestas relacionado en el apartado 3

6.- Documento expedido por DENOMINACION DE ORIGEN ESPAÑA el 10/12/2022 por importe de 24,80 € en el que no consta la hora no puede ser admitido por cuanto no puede identificarse con una comida o cena en base a los artículos servidos.

7.- Desconocemos si el documento expedido por DENOMINACION DE ORIGEN ESPAÑA el 10/12/2022 sin que conste la hora por importe de 94,30 es continuación del anterior, pero debe ser rechazado ya que no se ha justificado el número de personas que residen en la vivienda. En este documento consta un servicio para cuatro personas cuando a la vista del documento expedido por [REDACTED] al que nos referiremos más adelante para no alterar el orden en que han sido presentados los documentos, parece que son dos los residentes

8.- Documento emitido el 09/12/2022 a las 16:01 horas por importe de 11,80 € que consiste en un menú del día e identificamos como una comida. Se acepta como justificante válido

9.- Documento emitido el 09/12/2022 a las 10:22 horas por [REDACTED] GETAFE consistente en un repostaje de combustible por importe de 33,04 €. Debe ser rechazado por no guardar relación con los perjuicios causados por la falta de suministro eléctrico en la vivienda.

10.- Documento emitido el 11/12/2022 a las 21:05 horas por [REDACTED] por un total de 7 euros correspondiente a dos consumiciones de cerveza [REDACTED] Se rechaza por los motivos expuestos los puntos 2 y 4.

11.- Factura emitida por [REDACTED] emitida el 08/12/22 y correspondiente con cuatro noches de hotel para dos personas por un importe de 318,51 €. Se acepta.

En consecuencia, el importe que este Colegio considera debidamente justificado como daños y perjuicios causados y derivados de la falta de suministro eléctrico durante los días comprendidos entre el 08 y el 12 de diciembre de 2022 asciende a 350,61 €

TERCERO. - Al importe anterior se une el compromiso de la reclamada de no cobrar el alta, debiendo emitir factura sustitutiva de la emitida el 19/01/2023 que incluía el cobro de los derechos de alta, así como la devolución al interesado del importe correspondiente, en caso de que la factura se encuentre pagada.

En virtud de lo expuesto, se acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE LA PRETENSION del reclamante condenando a [REDACTED] a abonar la cantidad de 350,61 € como indemnización de daños y perjuicios y de emitir nueva factura para sustituir la procediendo al reintegro de 99,57 € del alta para el caso de que haya sido abonada (no así en caso de no haber sido abonada).

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 15 de enero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]