



Comunidad de Madrid

grabación de la contratación en la que se me informe del derecho al desistimiento (no recuerdo si se hizo y he solicitado dicha grabación en varias ocasiones sin éxito) el no haberme informado adecuadamente de dicho derecho a desistimiento, el plazo de desistimiento se amplía 12 meses, por lo que cuando se cambió el titular aún estaría en plazo de desistimiento. Cuantía reclamada 66,33 euros.

La parte reclamada alega que hemos comprobado que el contrato de gas de Dña. [REDACTED] ha causado baja en [REDACTED] antes de la finalización del periodo de duración pactado en el mismo. De acuerdo a lo indicado en las condiciones contractuales, este hecho implica una penalización por día restante del contrato. En base a lo anteriormente expuesto, consideramos correcta la factura de penalización. Les remitimos adjunta copia del contrato de [REDACTED] en el que se recoge en detalle las condiciones de la penalización. Así mismo, tal y como solicita [REDACTED], les enviamos la grabación de la contratación.

La parte reclamante manifiesta que en la conversación con el vendedor (que ha aportado [REDACTED]) les especifico que simplemente el tipo de alta cambia, que pasa de ser alta nueva a cambio de compañía y le pregunto que si los precios y condiciones son los mismos que me dijeron en la llamada de contratación que hicimos el día anterior (que hay que modificar por el tipo de contratación). En el minuto 08:00 me confirma que sí, que no cambia absolutamente nada. Solicita Por todo ello solicito que aporten la llamada (en la que también se produce la contratación) del día anterior ya que ahí es donde se me informa de todas las condiciones, incluidas que en mi caso no me cobrarían penalización. El comercial confirma en la llamada que se mantienen las condiciones del día anterior. Por todo ello no doy por finalizada la reclamación y solicito que siga adelante aportando la llamada que se les solicita.

La parte reclamada manifiesta que el 21/06/2023 [REDACTED] contacto telefónicamente con el Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] para contratar los suministros de gas y electricidad con [REDACTED]. Se adjunta la grabación de dicha llamada como Anexo 1 para que sirva a los efectos oportunos. En la grabación se comprueba que el comercial le indica que el contrato de electricidad no tiene ninguna permanencia, sin embargo, sí le indica que el contrato de gas conlleva una permanencia de un año. El comercial le indica que en caso de realizar un cambio de titularidad dicha permanencia desaparecía, pero que, si el cliente realizaba un cambio de comercializador a su nombre, el importe de la penalización sería del 5% de la energía estimada pendiente de suministro. Asimismo, se ha comprobado que el contrato de gas 1054826046 de [REDACTED] causó baja en [REDACTED] el 05/08/2023, es decir, antes de la finalización del periodo de duración pactado en el mismo, tras recibir una solicitud de cambio de comercializadora por parte de la sociedad distribuidora [REDACTED]. La permanencia del contrato de gas, también es mencionada y aceptada por [REDACTED] en el contrato firmado el 22/06/2024: "En caso de rescisión unilateral del contrato por cualquier Parte con anterioridad a la finalización de su periodo de duración inicial o antes de iniciada su primera prórroga, la parte que desista deberá abonar a la otra una penalización definida por el importe mínimo entre el 0,4€/día restante de contrato o del 5% de la facturación prevista por el término variable de energía, que se calculará mediante la multiplicación del precio del contrato en el momento de su rescisión por la energía estimada pendiente de suministro". Se adjunta



Comunidad de Madrid

contrato firmado por [REDACTED] como Anexo 2 para que sirva a los efectos oportunos. Por todo ello, la factura de penalización emitida en fecha 02/10/2023 e importe 66,33€ es correcta.

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

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

La parte reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto en la contratación es clara la existencia de penalización, no pudiendo hacerse referencia a otra grabación anterior que no consta.

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

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados a principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.