



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11430.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 02 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.. [REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Llevo un tiempo teniendo relación con esta empresa que se dedica al asesoramiento y la contratación de luz y gas en mi caso de manera particular en mi domicilio. En el mes de Mayo se pusieron en contacto conmigo por teléfono para asesorar y ofertarme el cambio de compañía de suministros en mi domicilio con la empresa [REDACTED] el cual yo acepté. En el siguiente mes contactaron nuevamente para cambiarme con otra empresa de suministros llamada [REDACTED] puesto que con la anterior habían tenido problemas por incumplimiento de contrato, lo cual yo noté de manera considerable en las facturas siendo estas de una cuantía superior. Me cambié de compañía sin ser informado correctamente de que al suprimir el contrato me podían penalizar por incumplimiento de contrato, objeto este que me ha costado un sinfín de llamadas con la compañía para solventar la situación y de momento no me han facturado ningún cargo extra a excepción del consumo generado. Los cambios de contrato los realizan ellos directamente con una grabación y aceptando un sms sin mediar la empresa de suministros sin saber si esto es legal o no. En el mes de Julio se pusieron en contacto conmigo otra vez para ofrecerme un contrato de mantenimiento de luz y gas y y de la caldera de mi domicilio. Emplearon conmigo tretas y artimañas para que si o si firmase el contrato, el cual no podía ver por ningún lado, me llegaron a rebajar 60 Euros de palabra, rebaja que quedaron en mandarme por escrito y no lo han hecho.

Para poder ver el contrato tuve que contestar un sms y sin saberlo firmé el contrato digitalmente. Tuve que proceder al pago que después de hablar con los comerciales y encontrar problemas por mi parte sin mediar palabra te desvían la llamada al responsable, que es el administrador de la empresa, sr. [REDACTED] el cual te presiona y consigue lo que busca, este señor me dejó el pago en dos plazos, y me hizo una rebaja verbal de un total de 180 Euros en 60 Euros menos. Yo accedí al pago sabiendo que un contrato se puede cancelar por no tener problemas y así se lo hice saber, a lo que él me respondió varias veces que ese tipo de contrato no se podía cancelar. Pude ver el contrato en papel, les solicité la carta de desestimación para proceder a anularlo y no me la hicieron llegar. Sus empleados están muy bien enseñados y ante cualquier problema dirigen la llamada al sr. [REDACTED]. Al día siguiente del pago entré en un portal legal y realicé por mi cuenta la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

carta para la anulación del contrato, la cual tuvo un coste que también quiero reclamar. Les llamé varias veces hasta que conseguí un correo electrónico para hacerle llegar la carta de anulación. Me contestaron que el contrato quedaba anulado el día 13/07/23 y que en un plazo de diez días máximo recibirá el dinero. A día de hoy 05/08/23 no solamente no he recibido el dinero y eso que les he escrito dos veces sino que me han llamado dos días seguidos, el día 02/08/23 y el 03/08/23 para proceder al pago del segundo importe sin rebaja ni nada a la cual yo no he accedido y les he hecho saber la anulación y que estoy a la espera del importe. He procedido en mi banco, Caixabank a la solicitud del pago y estoy a la espera de que se tramite por exceder el plazo legal de devolución. Quiero hacer constar que también les he retirado el permiso telefónico para que me dejen de llamar por el acoso de llamadas al que estoy siendo sometido por esta empresa pero no lo han hecho y las llamadas siguen produciéndose.

Solicita:

Devolución del importe pagado mediante tarjeta siempre y cuando [REDACTED] no lo anule antes y me lo devuelva. 91,50 Euros.

Devolución del importe del pago de la carta de anulación realizada en un portal legal puesto que ellos no me han hecho llegar 4,97 Euros.

Sanción por vulnerar , exceder el tiempo, acosar telefónicamente y utilizar y mentir para conseguir su fin.

La **empresa reclamada** aporta escrito manifestando que acepta someter el conflicto al procedimiento de arbitraje en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando que la citada empresa [REDACTED] ha hecho caso omiso a todos los correos electrónicos y a las llamadas realizadas por mi, y ni tan siquiera se han molestado a contestar salvo el último correo en el que me emplazaban a la contestación de la mediación del arbitraje.

Entiendo que han aceptado la propuesta que hice, porque he sido incapaz de verlo al estar en formato zip, sí he visto en pdf que aceptan la mediación. Por lo tanto acepto la propuesta, pero me gustaría que la citada empresa se dirigiera a mí por correo dándome una explicación de toda esta tardanza y lo que creo yo que es un menosprecio hacia mi persona por parte del administrador de la empresa.

Solicita la devolución del importe adeudado: 96,47 €.

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.

La **parte reclamante** no aporta alegaciones.

La **empresa reclamada** no aporta alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que no consta que se le informara ni de la penalización por baja anticipada, ni del



Comunidad de Madrid

derecho de desistimiento, que finalmente ejerció buscando en internet. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular las facturas correspondientes a los cargos reclamados y abonar a la parte reclamante su importe, que asciende a la cantidad de 96,47 €.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 02 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]