



Comunidad de Madrid

N/R.: 21 - ARBC - 16094.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de octubre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D [REDACTED] representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes que permite la resolución del litigio por arbitraje, en defecto de un acuerdo amistoso.

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.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación aportada

1.- DOCUMENTACIÓN APORTADA

1.- Las alegaciones de la parte reclamante se concretan en:

En abril de 2023 me cumplía el contrato de luz y gas con la compañía [REDACTED] Me pongo en contacto con ellos y me hacen una oferta que yo acepto. Inmediatamente recibo unos documentos de pago por unos importes desorbitados (635,69 € y 701,35 €)

Ante mi reclamación a la empresa para recibir explicaciones solo consigo negativas.

No tengo las facturas de esos importes para comprobar si el consumo que me cobran es real.

Indica también en otro escrito que en abril de 2023 me cumplía el contrato de luz y gas con la compañía [REDACTED] Me pongo en contacto con ellos por teléfono y me hacen una oferta mejorando el precio anterior, y acepto la oferta. La empresa graba esa conversación. A los pocos días recibo unas facturas muy elevadas (571,39 € y 781,31 €). Al reclamar a la empresa me dicen que es una regularización de una tarifa plana (de la que yo no soy consciente tener contratada) y además de una penalización por baja anticipada, nunca me informaron de este concepto. Reclamo por teléfono y me ignoran y me cuelgan constantemente.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

SOLICITA: Cancelación de la deuda por penalización de baja anticipada. Que [REDACTED] aporte la grabación de la contratación de esa tarifa plana con la penalización. En el momento de la contratación no me informaron correctamente. En el primer escrito solicitaba el envío de las facturas para comprobar el consumo que he tenido.

Cabe destacar de la documentación aportada por el reclamante documentos de pago por importe de 635,59€, 571,39€, 701,35€. Factura y contrato de suministro anterior.

2.- Las alegaciones de la parte reclamada se concretan en:

PRIMERA. ACEPTACIÓN DEL ARBITRAJE

Esta empresa acepta el arbitraje propuesto al existir oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, admitida mediante Resolución de 9/12/2020 del Presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, que coincide con el ámbito territorial, subjetivo y objetivo del arbitraje propuesto.

SEGUNDA. GESTIÓN DE LA RECLAMACIÓN

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por el Sr. [REDACTED] en disconformidad con los importes cobrados de 635,39 € y 701,35 €, correspondientes al suministro situado en la calle [REDACTED] de Alpedrete (Madrid), de los cuales, no dispone las facturas para comprobar si son correctos.

Hemos comprobado que el Sr. [REDACTED] tenía contratada la [REDACTED] cuya vigencia se inicia el 27 de abril de 2023. Con esta tarifa, calculamos una cuota personalizada, teniendo en cuenta el consumo en los últimos 12 meses, sin regularizaciones ni cobro por exceder el consumo. La vigencia del contrato es de 1 año, a partir de la fecha de activación de la tarifa, con renovaciones anuales sucesivas. Los precios se mantienen durante la vigencia del contrato, 12 meses, 12 cuotas. Transcurridos los 12 meses, se calcula la nueva cuota para los 12 meses siguientes en base al consumo real del año anterior.

En caso de baja anticipada, antes del fin de los 12 meses, se regulariza su facturación calculando cuánto habría pagado con la tarifa de referencia y cuánto ha pagado con la tarifa plana hasta el momento y se emite una factura con la diferencia.

El 24/4/2023, consta una solicitud de modificación de producto a [REDACTED] realizada desde el servicio de atención al cliente de [REDACTED]. Esta modificación de producto conlleva la baja anticipada de la [REDACTED] anteriormente contratada por lo que se emitió las siguientes facturas de regularización con total 635,39 €:

- [REDACTED] del 28/4/2023 e importe 64,20 €
- [REDACTED] del 28/4/2023 e importe 571,39 €

El 20/3/2023 y 27/3/2023 se activan las nuevas tarifas de consumo "[REDACTED]", y, se genera la factura periódica del periodo del 20/3/2023 al 11/5/2023 para electricidad y del 27/3/2023 al 11/5/2023 para gas nº [REDACTED] 17/5/2023 e importe 791,31 €, en la que se informan las lecturas reportadas por [REDACTED]

Hemos verificado que en el caso de gas, facturamos hasta la lectura estimada 27.651 m3 del 11/5/2023, reportada por la distribuidora, y, posteriormente, recibimos una rectificación de lectura por su parte con la lectura correcta 27.586 m3.

Por ello, desde la comercializadora procedimos a rectificar la lectura según los nuevos datos reportados por la distribuidora, y, el 6/6/2023 generamos la factura de abono [REDACTED] de importe 89,96- €, que se utiliza para parte del pago de la factura



Comunidad de Madrid

██████████ 7/5/2023 e importe 791,31 €, por la que se pasa a cobro la diferencia de ambos importes 701,35 €.

Adjuntamos a la presente una copia de ambas facturas, para que puedan realizar las comprobaciones que consideren oportunas.

Una vez revisado el presente expediente, comprobamos que el Sr. ██████████ solicitó la baja de la Tarifa Plana unos días antes de la finalización de la vigencia anual, no obstante, está fue inactivada en marzo 2023 en lugar de abril 2023, por lo que, consideramos que la regularización facturada no es correcta. Con el fin de solventar la situación, procedemos a anular las facturas afectadas:

- ██████████ del 28/4/2023 e importe 64,20 €
- ██████████ del 28/4/2023 e importe 571,39 €

Dichas facturas constaban impagadas, por lo que, no se le volverán a reclamar al Sr. ██████████. Actualmente consta pendiente de pago 701,35 € correspondiente a parte de la factura ██████████ del 17/5/2023 e importe 791,31 €.

Por todo lo expuesto,

SOLICITA:

Que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte.

2.- Dar audiencia a las partes

El Colegio Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente laudo en DERECHO, con las siguientes consideraciones:

PRIMERA: El reclamante indica que no se le informó de la contratación de una tarifa plana y que se le ha penalizado por baja anticipada del contrato suscrito con la reclamada cuando en el momento de la contratación, realizada telefónicamente, no se le había informado de la existencia de penalización por ese concepto. El reclamante no concreta el importe del cargo por penalización.

La grabación de la contratación se aporta por la reclamada y, por tanto, queda atendida una de las peticiones hechas por el reclamante.

En el audio se refieren a la contratación de una tarifa plana, que el reclamante acepta, pero no se habla de penalización en sentido estricto por desistimiento anticipado del contrato. Se informa de las condiciones del contrato y de los gastos que debe asumir el cliente por conceptos determinados, como los relativos al equipo si no lo devuelve a la finalización del contrato, por ejemplo, pero no se alude a penalización por baja anticipada.

SEGUNDO: Estando a lo expuesto, si se ha penalizado al reclamante por desistimiento/finalización anticipada del contrato, más allá de los conceptos a los que se alude expresamente en la grabación, se le debe reintegrar el importe cargado por dicha penalización.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR EN PARTE la solicitud de arbitraje.

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.

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 22 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: