



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08879.2/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: "... El contrato fue aceptado el 25 de julio de 2025 por mi mujer [REDACTED] DNI [REDACTED] con autorización para actuar en mi representación. 2. El día 25/26 de julio, la persona autorizada se comunicó telefónicamente con atención al cliente para ejercer mi derecho de desistimiento, dentro del plazo legal de 14 días naturales. 3. Tras ejercer correctamente mi derecho de desistimiento, procedimos a realizar un cambio de comercializadora, contratando un nuevo suministro con la empresa [REDACTED]. En llamadas anteriores realizadas antes del 4 de septiembre, sus operadores nos confirmaron que el desistimiento estaba registrado pero que se había abierto una reclamación. 5. El 4 de septiembre de 2025, al contactar de nuevo, se nos comunica que no constaba ninguna solicitud de desestimiento registrada. 6. Como prueba, dispongo de capturas de pantalla que demuestran claramente las llamadas realizadas a sus números de atención en los días indicados. 7. Además, se ha cargado en nuestra cuenta un importe de 170,15 € el 18 de agosto de 2025, en concepto de penalización por cancelación anticipada, lo cual resulta completamente improcedente, dado que: - El contrato fue desistido legalmente. De hecho tengo un email de Iberdrola recibido el 5 de Agosto de 2025 donde se me avisa del cobro por cancelación anticipada, es un cobro indebido pero aquí ya reconocen que yo me puse en contacto para desestimarlos. - No puede haber penalización si el contrato fue anulado en plazo Según el artículo 102 del Real Decreto Legislativo 1/2007, el consumidor tiene derecho a desistir del contrato en un plazo de 14 días naturales sin necesidad de justificación y sin penalización alguna. El ejercicio de este derecho no puede quedar condicionado a tramitaciones internas ni ser ignorado sin justificación documentada.

La parte reclamada compareció por escrito en el cual alegaba: "... En contestación a su escrito con fecha 01/10/2025 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por D. [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en C/ [REDACTED] - LAS MATAS - MADRID, les informamos de lo siguiente El 01/08/2025 y 29/09/2025 se dio contestación a las reclamaciones interpuestas por D. [REDACTED]

Se adjunta copia de dichos escritos como Anexo 1, para que sirvan a los efectos oportunos.

Les confirmamos que, el contrato de electricidad con referencia 0617414270 está de baja con [REDACTED] desde el 28/07/2025.

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

Asimismo, atendiendo a la petición de D. [REDACTED] se ha anulado la factura emitida el 06/08/2025 de 170,15€, abonando dicho importe en la cuenta bancaria de domiciliación.

Se adjunta al presente escrito duplicado de la factura anuladora como Anexo 2.

Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la gestión del presente Arbitraje....”.

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 comparece a la audiencia e indica que la empresa reclamada le ha devuelto el importe reclamado por lo que acepta la solución ofrecida por la empresa y considera que el conflicto ha quedado completamente resuelto.

La parte reclamada no comparece a la audiencia y se le tiene por reiterado en sus anteriores alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda dar por finalizado el procedimiento arbitral por acuerdo entre las partes elevando dicho acuerdo a LAUDO CONCILIATORIO.

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 al principio.

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