

LAUDO ARBITRAL

1389 /2015

SUMINISTROS

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 10 de Septiembre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de AS. PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia el día 17 de Julio de 2015 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: durante septiembre de 2014 recibe una oferta de XXX, que acepta, solicitando copia del contrato. Pasado un plazo no le mandan los contratos y llama para interesarse. Le indican que no tienen nada registrado y le piden datos para una nueva solicitud y grabación, informándole XXX que siempre envían los contratos para su firma, ya que sin esta no activan el servicio. Pasado un mes no recibe el contrato pero si una factura de XXX, cuando su anterior comercializadora le había facturado el mismo periodo. Posteriormente recibe los contratos y observa que no contienen los productos que había solicitado, descuentos etc.; por lo que firma el desistimiento y lo envía a XXX. Tras ello recibe un mensaje de XXX en su correo electrónico que le dicen que los contratos ya estaban vigentes y que el desistimiento esta fuera de plazo. Solicita la nulidad del contrato, la exclusión de sus datos de listados de morosos e indemnización de 2.000 €. Así como sanción a XXX.

La empresa reclamada manifiesta que el 10/07/14 el cliente envió a través de la web solicitud de contratación de suministro de gas y electricidad con XXX. El 11/07/14 llamó para indicar que quería rectificar algún dato. El cliente se pone en contacto con XXX el 15/09/14 fecha en la que se realiza la contratación (adjuntan grabación) Tras solicitar los accesos a las distribuidoras, los servicios de gas y electricidad son activados el 01/10/14 y 04/10/14. Hasta la fecha de baja de los suministros, el de gas 20/12/14 y el de electricidad 22/01/15, se han emitido 4 facturas, de las que el cliente solo ha abonado una de ellas, debiendo a XXX 376,43 €. A partir de la primera factura el cliente empieza a reclamar que no quería la activación hasta que enviase los contratos firmados y que quería facturación concertada, lo que no se indica en la contratación. El 10/12/14, el cliente envía a través de la web solicitud de desistimiento;

que es rechazado al haber transcurrido los 14 días desde la contratación. Concluyen que el contrato se celebró mediante llamada telefónica prestando el titular el consentimiento para la prestación de suministro de energía y el cliente autoriza para iniciar las gestiones encaminadas al suministro. Cumpliendo así lo establecido en la TR. De la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, citando artículos 71 (desistimiento) 98 y 104 (autorización para iniciar el suministro). Al día de hoy, el cliente no se encuentra en las listas de XXX. Solicitan la desestimación de la reclamación y reconvienen por la cantidad indicada de 376,43 €

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que solicitó información a través de la página web de XXX. Quería que le aplicaran una discriminación horaria en dos periodos y una cuota fija que no figuraba en dicha web y así lo manifestó XXX, la cual le confirmó que podía contratar la modalidad que solicitaba. Pidió expresamente a XXX que antes de iniciar el servicio le mandara contrato por escrito. Cuando recibió dicho contrato comprobó que no tenía nada que ver con lo que había solicitado. Así, en las facturas que fue recibiendo, no se aplicaba la discriminación horaria ni el tipo de tarifa. No pagó las facturas, que ahora le están reclamando empresas de recobro (XXX). Concreta su pretensión en que no se dé por celebrado el contrato o que se apliquen las tarifas contratadas y la discriminación horaria solicitadas, y que excluyan su datos de registro de morosidad.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, por lo que se da lectura a las alegaciones que obran en el expediente.

Prevía deliberación, el Colegio Arbitral **ACUERDA SUSPENDER** la emisión de Laudo, acordando la práctica de prueba consistente en:

1º.- Solicitar a cada una de las partes intervinientes en el presente arbitraje la aportación de copia del contrato escrito celebrado el 15/09/14, así como copia de todas las facturas emitidas.

.A tal efecto se le otorga un plazo de 10 días.

Los requerimientos anteriores, se realizan en base a lo preceptuado en el artículo 49.1 del Real decreto 231/2008 de 15 de febrero, al considerarse necesario para emitir la resolución del presente Laudo.

Con fechas 24/07/15 y 31/07/15, se presentan sendos escritos por parte de XXX y D. XXX, a los que anexan documentación.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de la documentación aportada por cada una de las partes.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, así como oídas las grabaciones de la contratación realizadas el día 15/09/2014, en Colegio Arbitral considera acreditado:

- Que, con fecha 15/09/2014 el Sr. XXX da su consentimiento para la contratación de las tarifas de suministro de electricidad y gas informadas por el operador en el acto de la grabación, así como es informado de su derecho a desistir del contrato en el plazo de 14 días.
- Que, en dicha grabación, el Sr. XXX presta igualmente su conformidad al inicio, de forma inmediata, del servicio contratado.
- Que, por parte del Sr. XXX, no se acredita haber realizado el desistimiento al contrato citado dentro de los 14 días naturales siguientes a su celebración, según establece la normativa aplicable, recayendo en el consumidor y usuario la carga de la prueba.
- Que, el contenido de la grabación contractual coincide con los datos básicos que figuran en la solicitud previa a la contratación, realizada por el Sr. XXX a través de la página web de XXX, así como en las Condiciones Específicas del contrato, facilitadas posteriormente por XXX y en las facturas emitidas por dicha comercializadora.

A tenor de los hechos acreditados y de acuerdo a lo establecido en la Normativa aplicable: R.Dº Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios; artículos 97.1 i); 98.6.7 y 8; 104 a) y 106.1 y 4; el Colegio Arbitral ACUERDA:

DESESTIMAR la pretensión del reclamante de declarar nulos los contratos suscritos con fecha el día 15/09/14 entre las partes intervinientes en el presente arbitraje, así como el resto de sus pretensiones.

En este sentido y constatado que, por parte de la empresa reclamada se han prestado correctamente los suministros de energía contratados y que las facturas emitida con fecha 21/11/14; 04/12/14 y 20/01/15, de importes respectivos 75,43 €, 104 € y 197 € han sido impagadas por el reclamante, **se estima la reconvención formulada por XXX en la cantidad de trescientos setenta y seis Euros con cuarenta y tres Cts.(376,43€)**; importe que deberá ser abonado por el Sr. XXX.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, 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 a la empresa reclamada.

Para el supuesto de que la empresa reclamada haya incluido los datos del reclamante en algún fichero de responsabilidad patrimonial o de crédito, una vez abonada por el Sr. Gonzalez la cantidad a la que le obliga el presente Laudo, deberá aquella realizar cuantas gestiones sean necesarias para la exclusion inmediata de dichos.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011 de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los diez días siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 10 de septiembre de 2015
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX