

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 01090/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 22 de junio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

DªXXX, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de AS.DE EMPRESARIOS DE FONTANERIA SANEAMIENTO GAS CALEFACCION CLIMATIZACION ELECTRICIDAD MANTENIMIENTO Y AFINES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: con fecha 14 de julio de 2014, un comercial le comunicó las ventajas de darse de alta en la facturación con XXX, aprovechando que se han cambiado los contadores de la luz, indicando que se aplica un descuento en el término fijo del gas y un descuento en la potencia de la luz contratada, no indicando en ningún momento que el darse de baja en los servicios contratados conlleva una sanción por incumplimiento de contrato, y tampoco se le dice que dispone de 15 días para revisar el formulario. En el mes de septiembre se da de baja en los servicios contratados, no está de acuerdo con la facturación realizada, y al poco tiempo recibe una carta reclamándole una penalización por desistimiento de contrato, que desconocía. La facturación que le llega nunca es correcta, cuando no llega el servicio de mantenimiento duplicado, llega anulada la factura y con otro cargo y también ha pasado con la penalización, primero le indican que en una cantidad y luego la reducen a otra. Por ello, solicita que no se le reclame nada que no le corresponda abonar, si se da de baja en los servicios que ha contratado. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 20 de abril de 2015, en el que alega, en síntesis, que han procedido a revisar la documentación de que disponen y de acuerdo con la misma, consideran que la contratación de suministros de electricidad se realizó de forma correcta. El contrato con XXX Clientes SAU está dado de baja desde el 23.09.2014. El titular del contrato es

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

el único que tiene potestad para dar de baja los servicios adicionales contratados y no les consta haber recibido por el Sr. XXX solicitud de baja anterior a la tramitada el 15.12.20014. Según las condiciones generales, la resolución del contrato no implicará necesariamente la baja delXXX, salvo que el cliente lo solicite expresamente. Con fecha 10.09.2014 el contrato del Sr.XXX, causó baja en XXXantes de la finalización del período de facturación pactado, que concluía el 01.08.2015. Esto implica una penalización de 40 €. La nueva Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece un criterio de proporcionalidad en la penalización por baja o cese prematuro al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado. En base a lo expuesto, con fecha 13.10.2014 se emitió factura de penalización por importe de 52,00 €, No obstante, proceden a rectificar la factura de penalización de fecha 13.10.2014, con la emisión de una nueva de 40 €. La resolución anticipada por el Servicio de Mantenimiento Gas por decisión del cliente, le obligará al pago del precio establecido para la totalidad del período anual vigente contratado y que no haya sido satisfecho aún, manteniendo el derecho a realizar dos avisos de averías de dicho período anual si no los hubiera efectuado ya. El reclamante solicitó la baja del Servicio de Mantenimiento Gas antes de la finalización del período anual del servicio que concluía el 01.08.2015, por lo que la factura de 02.02.2015, por importe de 93,39 €, emitida en concepto de importe pendiente de pago del contrato anual del servicio, es correcta. Revisado los pagos efectuados, el reclamante mantiene actualmente una deuda por importe de 17,50 y 133,39 € respectivamente. El reclamante presenta escrito de fecha 8 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que no está conforme con la respuesta dada, puesto que lo que reclama es que no se le tiene que facturar un servicio de mantenimiento, que se ha vendido para darle de alta en la facturación y que no hubiera contratado. El comercial le indicó que para aplicarle el descuento en la facturación del gas y de la electricidad tenía que tenerlo, si se da de baja en el servicio de facturación se entiende también que se da de baja en el servicio de mantenimiento, puesto que se le obliga a darse de alta en él para que le hagan la factura. Sigue sin entender si los dos servicios vienen en el mismo formulario (contrato de alta y servicio de mantenimiento con la misma referencia). Cuando decide darse de baja en el servicio de facturación, se da de baja de todo el servicio y no continúa con el servicio de mantenimiento. El objeto de su reclamación es que se anulen las facturas emitidas por el mantenimiento del gas y de la electricidad, desde la fecha que se da de baja de la facturación en septiembre de 2014 y no desde la fecha en que se da de baja en el servicio de mantenimiento en los que se da de baja después de reclamar telefónicamente a XXX en varias ocasiones que no se le facture un servicio que no le corresponde, las facturas de mantenimiento por importe de 17,50 € y 133,39 € y la factura de penalización de 40 € por la baja anticipada, no se le informó en ningún momento de esta penalización, ni cuando se dio de alta en la facturación ni cuando se dio de baja en el mismo servicio.

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 comparece a la audiencia.

La parte reclamada tampoco comparece a la audiencia.

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 parcialmente las pretensiones del reclamante**, por lo que, **si bien es cierto** que en el contrato de energía, suministros de energía y gas, suscrito entre las partes intervinientes en el procedimiento arbitral, que obra unido al expediente, se contemplan, no sólo la descripción y clausulado correspondiente a los servicios objeto de contratación, sino además las cláusulas correspondiente a su duración, así como los efectos derivados del incumplimiento temporal, por baja anticipada solicitada a instancia del reclamante, de tal manera que con arreglo a ello, se ha de entender **que la facturación emitida al respecto en el presente caso, resulta completamente correcta**, sin embargo, **procede la devolución, de la empresa reclamada al reclamante, de 17,50 €** en el supuesto de que el reclamante hubiera abonado dicha cantidad, por el concepto de mantenimiento, habida cuenta que, si bien, en la **factura emitida el 6 de febrero de 2015, por importe de 0,00 €** que rectifica la de 09.12.214, por importe de 17,34 €, sin embargo, no consta que tal cantidad hubiera sido compensada o reintegrada al mismo, o en su caso, que ese cargo de 17,50 € sea anulado, en el supuesto de que previamente no hubiera sido atendido por el reclamante.

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.

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 NATURALES 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.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, 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 si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 22 de junio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX