



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

SUMINISTROS

N/R.: 02687 /2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 17 de noviembre 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 la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 la disconformidad con la copia del contrato de la empresa que difiere de la suya, y en la que aparecen unos servicios contratados que no proceden puesto que no tiene caldera ya que es un servicio de la comunidad de vecinos. Además no le aplican los descuentos ofertados por cambiar el suministro de luz y gas. Ha reclamado y no han resuelto el problema. Solicita la anulación de los importes de las facturas de 28,62 euros y 92,58 euros que no sean consumo, y una compensación económica por las molestias que le han causado.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 18 de agosto de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que la contratación del suministro de gas y del Servicio Mantenimiento Gas se realizó mediante grabación telefónica, que recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada. Los Servicios Técnicos de Gas de XXX. realizaron el 24 de julio de 2015 la visita de la instalación de gas en la vivienda del reclamante, correspondiente al periodo comprendido entre el 21 de febrero de 2015 y el 21 de febrero de 2016 (aporta copia del informe de visita). El Servicio Técnico ha informado que no se revisó la caldera por no tener, pero sí se revisa la conicna que se encuentra instalada y se verifica que no hay ninguna fuga de gas en el domicilio, y el cliente firma que está conforme con los trabajos realizados. Dado que el cliente resolvió anticipadamente el contrato del Servicio de Mantenimiento con fecha 1 de junio de 2016, debe abonar la totalidad del periodo anual vigente contratado, manteniendo el derecho a realizar dos avisos de averías en dicho periodo si no los hubiera realizado ya, como consta en las Condiciones Generales, por lo que la factura de 92,58€ es correcta. El reclamante mantiene una deuda de 122,17€ correspondiente a las facturas de 15 y 30 de junio de 2015. Adjunta grabación.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 2 de septiembre de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando su disconformidad con las facturas de 29,59 euros y 92,58 euros, porque le quieren cobrar un servicio que no le han prestado porque no tiene caldera, el agua caliente y la calefacción son servicios centrales de la comunidad de propietarios. Además en la copia del contrato de la empresa han añadido datos de una caldera que no existe.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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 y manifiesta que la empresa ha manipulado el contrato añadiendo datos de una caldera que no existe, y que no consta en su copia del contrato. Cuando el comercial acudió a su domicilio le pidió una factura de su anterior empresa y no consta el servicio de mantenimiento, y el comercial le dijo que le iban a prestar el mismo servicio que tenía contratado con la empresa anterior. Actualmente sigue siendo cliente de la empresa reclamada. Solicita que sean anuladas las facturas por importe de 29,59€, 92,58€ y 28,62€ que incluyen el servicio de mantenimiento, el abono de 55€ por gastos de fotocopias, locomoción y teléfono, y poder darse de baja sin penalización.

La parte reclamada no 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 al haber comprobado este órgano arbitral que el contrato celebrado ha sido manipulado por la empresa al haberse añadido datos de una caldera que no existe, y que no figuran en su copia del contrato. En consecuencia, la empresa reclamada anulará la factura por importe de 92,58 €, y anular los cargos facturados por el servicio de mantenimiento de gas, siendo correctos el resto de cargos facturados que no deben anularse. Teniendo en cuenta las facturas ya pagadas y las pendientes de pago, y el importe de los cargos que deben anularse y los que son correctos, resulta que la empresa reclamada debe reembolsar al reclamante la cantidad de **6,34 € (iva incluido)**. El reclamante podrá dar de baja el contrato sin penalización.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por gastos de fotocopias, locomoción y teléfono al no estar acreditados, justificados y cuantificados en el expediente, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 17 de noviembre de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX