



LAUDO ARBITRAL

SUMINISTROS

N/R.: 00821/2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 15 de junio de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que no le aceptan la solicitud de resolución del contrato que presentó el 4 de febrero de 2015 en una oficina de XXX, habiendo recibido el contrato por correo el 23 de enero de 2015. Solicita que se atienda su solicitud.

La empresa reclamada presenta un escrito alegando que el 19 de enero de 2015 el reclamante contactó con la empresa a través del canal telefónico de atención al cliente solicitando una modificación de la tarifa contratada, procediéndose en esa fecha a la contratación de la tarifa xxxxxxxxxxxx. Posteriormente, el 4 de febrero de 2015 el reclamante solicitó la anulación de su petición de modificación del contrato, y que dichas modificaciones están excluidas del derecho de desistimiento. Si el reclamante desea hacer cambios de las condiciones contractuales debe ponerse en contacto con los canales de atención al cliente.

La parte reclamante contesta por escrito que no es cierto que contactara con XXX el 19 de enero de 2014, sino que le llamaron para ofrecerle un descuento si cambiaba el contrato, sin que él hubiera solicitado nada, y se limitó a dar respuesta a un ofrecimiento de la empresa que quedó grabado. Posteriormente se lo pensó y mediante reclamación en una oficina de XXX expresó su disconformidad. XXX rehúsa la anulación del contrato al haber contratado telefónicamente. Solicita que restablezcan las condiciones vigentes de su contrato 475363024 hasta el 19 de enero.

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 mediante escrito en el que manifiesta que no hay contrato firmado y la grabación la hizo XXX.

La parte reclamada no comparece a la audiencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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

correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que la empresa reclamada no presenta la grabación de la contratación ni acredita la información facilitada al reclamante sobre el modo de ejercitar el derecho de desistimiento, y que el reclamante desistió del contrato dentro del plazo establecido. En consecuencia, el reclamante podrá darse de baja en el contrato vigente sin penalización, y celebrar una nueva contratación del suministro eléctrico de acuerdo con las tarifas ofertadas en la actualidad por la empresa reclamada, o cambiar de empresa comercializadora.

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

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 20 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX