



Región de Murcia
Consejería de Empleo, Universidades, Junta Arbitral de Consumo
Empresa y Medio Ambiente
Dirección General de Comercio,
Consumo y Simplificación
Administrativa

Servicio de Arbitraje de Consumo
Junta Arbitral de Consumo
Ronda de Levante, 11 - 3ª planta
30008 Murcia

Telfs. 968 35 71 82 / 83 / 84
Fax. 968 22 83 70

juntaarbitral@listas.carm.es
www.murciaconsumo.es

EXPEDIENTE: 5J18S

LAUDO ARBITRAL /2018

Presidente:

Arbitro Sector Consumidores:

Arbitro Sector Empresarial:

En Murcia, a 24 de Abril de 2018, se constituye el Colegio Arbitral reseñado al margen para emitir laudo respecto de las cuestiones litigiosas que las partes, igualmente referenciadas, sometieron a su arbitraje en su día.

Partes:

Reclamante:

DNI:

Reclamado/s: IBERDROLA COMERCIALIZACION DE
ULTIMO RECURSO (A95554630)

1. Presentada solicitud de arbitraje por la parte reclamante con fecha 15 de Febrero de 2018, y debidamente subsanada en su caso, fue admitida a trámite por la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia.
2. Dicha Solicitud de Arbitraje y la Oferta Pública de Sometimiento/Aceptación expresa por la parte reclamada, formalizaron Convenio Arbitral, el cual viene a atribuir a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma Región de Murcia la competencia para dirimir las cuestiones litigiosas que del expediente se desprenden.
3. Designado por el Presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el/los árbitro/s llamado/s a conocer del presente conflicto, y notificado este extremo a las partes, juntamente con la citación al Acto de audiencia, este último trámite se llevó a término reglamentariamente en el lugar y fecha recogidos en el Acta firmada por el Secretario del órgano arbitral.

Página 1





Región de Murcia
Consejería de Empleo, Universidades,
Empresa y Medio Ambiente
Dirección General de Comercio,
Consumo y Simplificación
Administrativa

Servicio de Arbitraje de Consumo
Junta Arbitral de Consumo
Ronda de Levante, 11 - 3ª planta
30008 Murcia

Teifs. 968 35 71 82 / 83 / 84
Fax. 968 22 83 70

juntaarbitral@listas.carm.es
www.murciaconsumo.es

4. En el expediente se pone de manifiesto:

ANTECEDENTES DE HECHO:

Alegaciones de la parte reclamante:

El reclamante expone su disconformidad con la gestión realizada por la compañía ante un impago y la solicitud de fraccionamiento lo que conllevó cortes de servicio improcedentes y una serie de perjuicios que detalla en su escrito, el cual se da íntegramente por reproducido.

Alegaciones de la parte reclamada:

Por motivos de celeridad administrativa se da por reproducido el escrito de fecha 14 de marzo de 2018.

CUESTIÓN LITIGIOSA:

El reclamante solicita una compensación económica

FUNDAMENTOS:

A la vista del escrito de alegaciones de la compañía el reclamante expone que si bien acepta la deuda indicada no está conforme con la falta de información que en su momento deberían haberle facilitado para evitar toda la serie de incidencias sufridas. En ningún momento le explicaron los motivos por los que se anuló el fraccionamiento de la deuda, a pesar de haber ingresado un tercio de la misma y fue imposible lograr una solución al problema que hubiera evitado los cortes repentinos de suministro y bajas del contrato, así como los daños materiales ocasionados, por lo que mantiene su solicitud de indemnización según detalla en su escrito.

La reclamada envía escrito de alegaciones de fecha 14 de marzo de 2018 que se da íntegramente por reproducido.

Tras el examen de la documentación obrante, este Colegio considera que la gestión de la deuda por parte de la compañía pudo inducir a error al reclamante en relación a los pagos que debía efectuar para evitar el corte de suministro. Y es que, dado que con fecha 12 de julio de 2017, producido ya un corte de suministro, el reclamante solicitó un fraccionamiento de la deuda no tiene sentido que se deje fuera una factura, de fecha 5/4/17 por importe de 91.97€ ya emitida y que cuyo impago, también ya notificado, va a provocar un nuevo corte de suministro en el plazo de 5 días. El reclamante realizó el pago de la cantidad que le





Región de Murcia

Consejería de Empleo, Universidades, Junta Arbitral de Consumo
Empresa y Medio Ambiente
Dirección General de Comercio,
Consumo y Simplificación
Administrativa

Servicio de Arbitraje de Consumo

Ronda de Levante, 11 - 3ª planta
30008 Murcia

Telfs. 968 35 71 82 / 83 / 84

Fax. 968 22 83 70

juntaarbitral@listas.carm.es
www.murciaconsumo.es

indicaron, 162.55€ esperando a satisfacer al mes siguiente la segunda cuota del pago aplazado. Sin embargo se encuentra con un segundo corte de suministro inesperado y una suspensión del aplazamiento que previamente le había sido concedido, sin las oportunas explicaciones.

Para mayor abundamiento, parece que esa segunda deuda de 91.97€ es el motivo de que no se generara finalmente el aplazamiento solicitado, provocando por tanto un absoluto caos en perjuicio del reclamante. No obstante también es cierto que la compañía en, aras de la satisfacción del cliente procedió a la anulación de los derechos de corte de la suspensión del 12/07/2017 y los derechos de corte de la suspensión del 02/08/2017.

Por todo lo expuesto, no habiendo sido acreditados fehacientemente los daños materiales alegados por el reclamante este Colegio considera que la solución más justa, equitativa y entrada en razón pasa por una compensación de 100€ por los perjuicios morales ocasionados por una deficiente información, atención y gestión de la solicitud de fraccionamiento de pago de la deuda por parte del servicio de Atención al Cliente de la reclamada.

DECISIÓN ARBITRAL:

Por todo lo expuesto se estima parcialmente la petición de la parte reclamante frente a la reclamada que deberá indemnizar con 100€ al reclamante por los perjuicios causados.

-Plazo de cumplimiento del laudo: Un mes desde el día siguiente a la notificación del presente laudo.

-El presente laudo se decide en equidad.

-El Colegio Arbitral adopta el presente laudo por unanimidad.

De conformidad con el Art. 517 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento civil el presente Laudo es obligatorio para ambas partes, constituyendo un título que lleva aparejada ejecución. Así, transcurrido el plazo de cumplimiento especificado, previa acreditación de su requerimiento en su caso, el interesado quedará legitimado para solicitar la ejecución judicial, que se regirá por las previsiones de la referida Ley 1/2000 (Art.44 de la Ley 60/2003 de Arbitraje).

Contra este Laudo puede ejercitarse la acción de anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Región de Murcia, en el plazo de dos meses siguientes a su notificación.

Con independencia de lo anterior, dentro de los diez días siguientes al de la notificación, podrá solicitarse a esta Junta Arbitral su corrección, aclaración o complemento, de acuerdo con el artículo 39 de la citada Ley de Arbitraje.

El Laudo firme produce efectos de cosa juzgada y frente a él solo cabrá solicitar la revisión conforme a lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes (Art.43 de la Ley 60/2003).





Región de Murcia
Consejería de Empleo, Universidades,
Empresa y Medio Ambiente
Dirección General de Comercio,
Consumo y Simplificación
Administrativa

Servicio de Arbitraje de Consumo
Junta Arbitral de Consumo
Ronda de Levante, 11 - 3ª planta
30008 Murcia

Telfs. 968 35 71 82 / 83 / 84
Fax. 968 22 83 70

juntaarbitral@listas.carm.es
www.murciaconsumo.es