



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01834.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

####, en representación de la Asociación

UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

####, en representación de ASOCIACION DE

EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha nueve de febrero de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 28 de octubre de 2022 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa al Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con la gestión del alta de tres contratos a su nombre. La reclamante solicita las supuestas grabaciones de las llamadas de contratación que #### mantuvo con ella los días 19/01/2022 y 01/02/2022.

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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la **reclamación** informando que la reclamante suscribió tres contratos:

0 fecha de alta 19/01/2022, fecha de baja 25/01/2022,

0 fecha de alta 19/01/2022, fecha de baja 27/01/2022,

fecha de alta 09/02/2022, fecha de baja 14/02/2022. Asimismo, comprueban que la ####contrató el suministro de luz referido,

Comunidad de Madrid

pero debido a una incidencia en sus sistemas no se pudo activar por lo que se tuvo que volver a grabar la contratación, hasta en tres ocasiones hasta que finalmente se activó el 19/01/2022.

A estos efectos, aunque la aportación del contrato solicitado requiere, por expreso mandato de la normativa de protección de datos de los usuarios y de la confidencialidad de los mismos contenidos en la documentación solicitada, la previa acreditación del Reclamante y/o Titular de contrato, entendemos que ya se ha procedido a la comprobación de dichos extremos, razón por la cual se adjunta la copia de los contratos firmados digitalmente por la reclamante en los que valida la contratación del suministro referido. Adicionalmente, se adjuntan las certificaciones a través de las cuales queda plenamente acreditado el envío y la aceptación de la documentación a través de e-mail con URL asociada con petición de respuesta de aceptación en la que aparece el mensaje enviado, fecha y hora del envío, fecha y hora de la entrega y fecha y hora de la respuesta y aceptación.

Toda esta documentación se ha trasladado a la reclamante en el transcurso del presente procedimiento arbitral.

Por otro lado, en cuanto a la contratación del suministro de fecha 09/02/2022, informan que se debió a un reproceso de la solicitud anterior. Una vez comprobado que los contratos constan de baja, en el marco de su política y compromiso con la mejora continua de sus prácticas comerciales y la calidad de atención a todos sus clientes, se ha decidido anular la facturación emitida por los mismos.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, haciendo hincapié en que sí firmó con ##### en fechas: 26/11/2021, 01/12/2021 y 10/12/2021. Después de estas tres contrataciones y sus consiguientes cancelaciones por parte de ##### sin ningún motivo aparente, fue cuando solicitó anular toda relación comercial. Esas tres contrataciones quedaron canceladas; la nueva contratación que le hicieron con fecha 09/01/2022, se llevó a cabo sin tener ningún contacto con la reclamante ni telefónico ni por ningún otro medio, y la reclamante se enteró el día 21/01/2022 mediante un e-mail de ##### indicando que ya estaba activo su contrato de luz con referencia: ##### 0. También recibió un mensaje de su comercializadora habitual (#####) indicando que le habían dado de baja en el suministro de luz. Se puso en contacto con ##### y le comunicaron que había hecho la contratación telefónicamente el día 19/01/2022, lo que, según la reclamante, es completamente falso. Revocó la citada contratación y envió carta certificada a ##### el 25/01/2022 solicitando la grabación de la supuesta llamada en la que se efectúa la contratación. Nunca recibió contestación a esa carta certificada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en



Comunidad de Madrid

cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones de la reclamante por cuanto la propia empresa ha accedido a anular la contratación y facturación resultante objeto de controversia, no debiendo la mercantil reclamada facturar por ningún concepto sobre la base de la contratación realizada.

Respecto de las grabaciones realizadas, no habiendo sido incorporadas por la propia reclamada durante la tramitación del presente procedimiento arbitral, este Colegio carece de las competencias necesarias para requerirlas, siendo competencia de las partes la aportación probatoria.

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.

Previo 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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