

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 02607.1.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

1. El consumidor interpone escrito de reclamacion en los siguientes términos: “El Grupo ##### ofrece a sus clientes poder disponer de una tarjeta de crédito denominada “Tarjeta #####” que tiene un servicio anulado por el cual, el titular acumula los denominados Euros ##### (#####) cada vez que se efectúan compras con dicha tarjeta. Esos euros se pueden posteriormente canjear, entre otras posibilidades, en “pagos de la factura eléctrica”. Vengo disponiendo de esta tarjeta hace varios años y la he usado con normalidad y he efectuado algunos canjes de dichos #####. Actualmente llevo intentando desde el año pasado efectuar el canje de los ##### que dispongo, en la factura eléctrica y nadie me hace caso: 1.- Desde la tienda ##### del #####, se me indica que no pueden hacer nada. He ido en dos ocasiones y ni siquiera me dejan poner una reclamación desde dicha tienda, aunque en la web de Comercializadora Regulada indica que sí puedo. 2.- Desde esta tienda se me ha dirigido al teléfono #####, teléfono al que vengo llamando en repetidas ocasiones y en el que me indican que no pueden hacer nada, que no tienen acceso a mis datos. Y que debo llamar al #####, que es el de Comercializadora Regulada. 3.- Desde el ##### al que he llamado varias veces, se me indica que ellos no hacen canjes de los ##### y que debo gestionarlo por medio de una tienda física. Insisto en que ya he ido a la tienda física y he llamado al otro teléfono y finalmente me cuelgan sin atender mi solicitud. 4.- También se me ha indicado desde la tienda física aludida y en alguno de los teléfonos, que lo puedo hacer por la web, entrando en el “área de clientes” y siguiendo en la carpeta de “tarjeta #####” pero esta pestaña no existe. 5.- He intentado poner una reclamación mediante los canales de atención al cliente lo cual no funciona. Es más, una reclamación previa que había puesto el año pasado ha desaparecido del sistema: “En este momento no tienes solicitudes para consultar. Si desea hacer una nueva petición o reclamación rellena el formulario” Cuando vuelvo a rellenar el formulario sale la siguiente indicación (siempre sale la misma): “La operación

Comunidad de Madrid

no se encuentra disponible en este momento. Por favor vuelve a intentarlo mas tarde.”

En resumen; Comercializadora Regulada del Grupo ##### no atiende mis solicitudes ni mis reclamaciones, motivo por el cual acudo al Sistema Arbitral”. Por todo ello, el consumidor solicita que: 1.- El grupo ##### proceda a efectuar el canje de sus “euros #####” en la factura de la electricidad. 2.- El grupo ##### proceda a establecer un metodo efectivo para atender las solicitudes de canje de “euros #####” 3.- Que desde el sistema de consumo del Ayuntamiento de Madrid se inste al Grupo ##### a ofrecer un sistema de reclamaciones que atienda efectivamente a sus clientes.

2. La reclamada presenta alegaciones en las que indica que: “solicitamos al departamento correspondiente a la revision de la no aplicacion de los descuentos de la tarjeta ##### y nos han facilitado la siguiente respuesta: todo el proceso para canjear sus € ##### esta explicado detalladamente cuando firma el contrato de la tarjeta. También tiene toda la info en nuestra web ##### y para Cualquier consulta puede disponer de un telefono de atencion que es el #####. 3. Para el Organó arbitral son hechos probados los siguientes: El consumidor mantiene contrato de suministro eléctrico regulado con la comercializadora del grupo #####. Como servicio adicional, ha contratado una tarjeta de crédito, llamada Tarjeta #####, con cuyo uso acumula una serie de Euros ##### (#####) que pueden canjearse, entre otros modos, con un descuento en la propia factura electrica. El consumidor intenta canjear los mismos, sin obtener una respuesta positiva. El Organó Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.7 Dar audiencia a las partes. Y en virtud de ello adopta las siguientes CONSIDERACIONES: PRIMERA: solicita el consumidor que el grupo ##### proceda a efectuar el canje de sus “euros #####” en la factura de la electricidad. Ante ello, la respuesta de la reclamada consiste en reenviarle a los medios, que ya ha utilizado sin ningun éxito el consumidor (pagina web, y telefono de atencion, e incluso ha acudido a una tienda).

No se trata de que el consumidor no sepa utilizar los medios para el canje de los #####, sino que ha intentado a traves de las distintas vias y no lo ha conseguido. Porque tal como manifiesta, ya ha realizado con anterioridad este tipo de canje de puntos. Si el consumidor contrata la tarjeta, y la utiliza, con lo que va acumulando puntos, es totalmente logico que quiera canjear los puntos (#####) en un momento dado. La empresa debe facilitar este canje, porque de otro modo no serviria de nada acumular

No se trata de que el consumidor no sepa utilizar los medios para el canje de los #####, sino que ha intentado a traves de las distintas vias y no lo ha conseguido. Porque tal como manifiesta, ya ha realizado con anterioridad este tipo de canje de puntos. Si el consumidor contrata la tarjeta, y la utiliza, con lo que va acumulando puntos, es totalmente logico que quiera canjear los puntos (#####) en un momento dado. La empresa debe facilitar este canje, porque de otro modo no serviria de nada acumular

Comunidad de Madrid

dichos puntos. Y en este supuesto, se observa que la empresa no facilita el efectivo cumplimiento del canje de puntos obtenidos. Por lo tanto, si una de las posibles salidas para canjear estos puntos (####)

es mediante un descuento en la factura de la luz, y como tal aparece en la información de la página web (####), procede

ESTIMAR ESTA PRETENSION del consumidor, relativa al canje de #### por el correspondiente descuento en su sucesiva factura de la luz. Como corolario de lo anterior, si los puntos hubiesen caducado desde que se interpuso la presente reclamación, deben considerarse válidos y existentes, y efectuar su canje en la próxima factura de luz que se emita desde la notificación del presente Laudo arbitral. SEGUNDA: Reclama el consumidor en segundo lugar que “el grupo #### proceda a

establecer un método efectivo para atender las solicitudes de canje de euros ####”. Esta petición es excesivamente genérica y queda fuera de la órbita del arbitraje de consumo, dado que no se refiere a una reclamación por un interés económico específico del consumidor, sino a una pretensión genérica que afectaría al modo de organización de la empresa para atender a esta cuestión, lo que queda fuera del ámbito de competencia del órgano arbitral de consumo. Esta pretensión debe ser por lo tanto DESESTIMADA. Pero ello no obsta, para que el consumidor pueda volver a reclamar individualmente si se repite este problema de canje de euros ####.

TERCERA Por último solicita el consumidor que “desde el sistema de consumo del Ayuntamiento de Madrid se inste al Grupo #### a ofrecer un sistema de reclamaciones que atienda efectivamente a sus clientes”. De nuevo esta petición se extralimita del ámbito de aplicación del arbitraje de consumo, quedando fuera del ámbito competencial del Órgano Arbitral. Motivo por el que hay que DESESTIMAR dicha pretensión. Ello no obsta para indicar, que el art. 44.1.L. de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico prevé entre los derechos del consumidor eléctrico, el derecho disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones de acuerdo con lo establecido en esta ley. Y el art. 65 de la citada Ley dispone que es una infracción grave (apartado 25): “E/ incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a las quejas, reclamaciones, incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro Oo comunicaciones, que incluya un servicio de atención #### y número de teléfono, ambos gratuitos, así como de la aplicación de cualquiera de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo, en especial las relativas a los consumidores vulnerables”.



Comunidad de Madrid

DECISION ARBITRAL: Este Organó Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en equidad: Que a nuestro leal saber y entender resolvemos la ESTIMACION PARCIAL DE LA RECLAMACION EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR. SE ESTIMA la pretension relativa al canje de ##### por el correspondiente descuento en su sucesiva factura de la luz. Como corolario de lo anterior, si los puntos

hubiesen caducado desde que se interpuso la presente reclamacion, deben considerarse validos y existentes, y efectuar su canje en la proxima factura de luz que se emita desde la notificacion del presente Laudo arbitral.

En el plazo de un mes desde la notificacion del presente Laudo arbitral, la Comercializadora debe ponerse en contacto con el consumidor y facilitar el canje de los puntos (euros #####) acumulados por el consumidor, por el correspondiente descuento en la factura eléctrica del siguiente periodo.

SE DESESTIMA la solicitud del consumidor de que se establezca un metodo efectivo para atender las solicitudes de canje de euros ##### e igualmente la relativa a que se inste a ##### a ofrecer un sistema de reclamaciones que atienda efectivamente a sus Clientes. En ambos casos, las pretensiones deben desestimarse porque exceden del ambito de competencia del Organó arbitral, y del propio ambito de aplicacion del arbitraje de consumo. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo sera de TREINTA DIAS, a contar desde la recepcion de la notificacion del Laudo. Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado diez de la Ley

11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2008, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulacion del arbitraje institucional en la Administracion General del Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto 0 de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en el; la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Accion de Anulacion 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 notificacion o si se ha solicitado correccion, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla.



Comunidad de Madrid

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. Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO.

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. Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO.