



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04982.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 31 de marzo 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 AS. USUARIOS DE

BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M. , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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 lo siguiente: el reclamante tenía contratado el suministro de electricidad con ##### y el de gas con ##### de una vivienda de su propiedad. Sin su consentimiento, se cambió la titularidad del contrato de electricidad y se dio de alta a su nombre un nuevo contrato de electricidad con #####. Además, se cambió el contrato de gas a #####, asociándolo a otro domicilio y otro CUPS, pero dejándolo a su nombre y domiciliando los pagos en la cuenta bancaria de su inquilina. La reclamada no solucionó completamente el problema generado hasta transcurridos más de cuatro meses desde su primera **reclamación** formulada telefónicamente el 09/07/2020. Durante ese tiempo, el reclamante se vio obligado a formular varias reclamaciones, tanto directamente a la propia compañía como a través de la OMI##### que se trataba de una usurpación de identidad, también presentó denuncia ante la Dirección General de la Policía. Además, en esos meses fue necesario efectuar los pagos presencialmente. Durante este tiempo, se le sometió a un estado de estrés, preocupación y perturbación continuado, viéndose obligado a reclamar en numerosas ocasiones. Asimismo, el reclamante sufrió angustia y zozobra al creer que era víctima de una usurpación de identidad y el consiguiente miedo a los perjuicios que ello podría ocasionarle. A ello se suma el tiempo dedicado a la resolución del problema y los gastos ocasionados. Por ello, reclamó a #####, a través de ##### - #####, indemnización del daño causado. Esta **reclamación** se remitió mediante correo electrónico certificado a la dirección habilitada para ello por #####, pero la empresa no accedió a la notificación, por lo que hubo de remitirse nuevamente por correo certificado postal. Aunque ##### recibió la **reclamación** con fecha 22/02/2021, no ha dado respuesta. Solicita indemnización por parte de ##### de los daños y perjuicios ocasionados, que estimados en 500 euros, así como los gastos ocasionados por las reclamaciones remitidas desde #####, que ascienden a 22,51 euros. Si se tuviera en cuenta únicamente el tiempo efectivo dedicado a intentar resolver el problema (llamadas, redacción de escritos de **reclamación**, acudir en dos ocasiones a la oficina de #####, acudir a la OMIC) se cifra en 16 días dentro del periodo de 109 días que se demoró la solución -ello sin tener en cuenta el tiempo de **reclamación** posterior a través de #####-. Si se aplicara la indemnización diaria asignada al perjuicio personal básico en el baremo de accidentes de tráfico, el importe de la indemnización sería de 501,12 euros, lo que se ha tenido en cuenta para valorar y cuantificar el daño causado por la actuación de la reclamada.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que debido a una incidencia, se dio de alta con #####, ##### el contrato ##### a nombre de #####, en el cual se asignó al suministro eléctrico el CUPS (código de la identificación de la instalación) de #####. Con fecha 13/07/2021, procedieron a subsanar la incidencia ocurrida actualizando los datos recogidos correspondientes al titular del contrato indicado asignando a ##### como titular. Asimismo, en el suministro de gas ubicado en #####, 6 - B, 2º A, ##### – Madrid, con CUPS E#####K, constaba de alta el contrato de gas referencia ##### y, por lo que se procedió a realizar cambio de titular en dicho contrato a nombre de #####. Han comprobado que la dirección de suministro #####, 6 - B, 2º A, ##### – MADRID del contrato de gas referencia ##### era errónea, por lo que con fecha 30/09/2020 se ha desvinculado a ##### de dicho y a la subsanación de la dirección de suministro. Por otro lado, atendiendo a la solicitud, desde el 11/08/2020 el contrato de suministro eléctrico se encuentra comercializado de nuevo por ##### Comercializador Último Recurso, ##### Finalmente, les indicamos que con fecha 14/07/##### realizó la **reclamación** con referencia ##### en la cual se le remitió escritos el 18/09/2020 y el 19/10/2020. Con fecha 08/09/2020, presentó de nuevo **reclamación** ##### que se cerró por duplicidad ya que se estaba gestionando en la anterior **reclamación**. Con fecha 10/12/2020, a través de la OMIC - Ayuntamiento de Madrid, Expediente #####, presentó **reclamación** referencia ##### por el mismo motivo, Se contestó a la OMIC - Ayuntamiento Madrid el 04/12/2020. Con fecha 24/02/2021, se abrió **reclamación** con referencia ##### de ##### a través de #####, la cual fue contestada el 19/04/2021. Les remitimos adjunto a este escrito duplicado de los escritos contestación remitidos. Por lo anteriormente expuesto.

La parte reclamante alega que en relación a la contestación efectuada por ##### por cambio de titularidad de contratos de luz y gas sin consentimiento del titular de la vivienda, la contestación de la mercantil no satisface ninguna de las pretensiones solicitadas, pues ni siquiera se pronuncia sobre ellas. Debe recordarse que, cuando se solicita este arbitraje, tras un largo periplo de reclamaciones, los contratos ya habían vuelto a estar a nombre del abajo firmante y que lo que aquí se solicita es una indemnización de daños y perjuicios, así como el abono por la reclamada de los gastos ocasionados por las reclamaciones remitidas desde #####, pero #####, ##### no se refiere a ninguna de estas pretensiones ni las ha satisfecho en modo alguno. Además de no resolver la controversia, en el escrito de contestación de 5 de noviembre de 2021 a esta Junta Arbitral, la reclamada expone los hechos de forma diferente a como sucedieron en realidad, por lo que a continuación se enumeran los párrafos que no se ajustan a la realidad: en el segundo párrafo del escrito de contestación, la empresa reclamada manifiesta que “se dio de alta con ##### Cliente ##### el contrato ##### a nombre de #####...”, lo que no es cierto. Realmente lo que sucedió fue que el 9 de julio de 2020 dieron de baja su contrato de luz ##### en vigor hasta esa fecha con Comercializadora de Último Recurso (#####) y lo cambiaron a contrato de mercado libre de ##### con su nombre y sin su consentimiento, como acreditan las facturas. De hecho, recibió un mensaje de texto SMS en el móvil, comunicándole tal cambio de titularidad el 9 de julio. Durante esos primeros días (del 9 al 14 de julio de 2020) intentó resolverlo telefónicamente, pero como fue imposible, acudió a la oficina de Valdebernardo el 14 de julio y la primera gestión que hizo fue darse de baja de #####, retornando a un nuevo contrato ##### de luz con Comercializadora de Último Recurso de #####, manteniendo su nombre y el CUPS ##### perteneciente a su vivienda #####, sin embargo, este contrato ##### nunca llegó a materializarse, de hecho no tiene factura alguna de ##### desde el 14 de julio al 10 de agosto de 2020. Por ello, volvió a la oficina de Valdebernardo el 10 de agosto para solicitar un nuevo contrato ##### con Comercializadora de Último Recurso que por fin es el que está en vigor hasta la fecha. La segunda gestión que hizo el 14 de julio en la Oficina de Valdebernardo fue, tal como expuso en la **reclamación** ##### y en la denuncia en comisaría, quitar el número de cuenta bancaria de su inquilina en la factura de gas (para que no le pasaran el cargo) y solicitar desvincularse de la póliza a su nombre del contrato ##### de mercado libre #####.



Comunidad de Madrid

Cientes cuyo CUPS #### CK no es el de su vivienda ####, sino perteneciente a la vivienda #### de ####. En el noveno párrafo del escrito de la reclamada indica "Con fecha 10/12/2020..... D ####, presentó **reclamación** referencia ####...". No es cierto. Y no se entiende nada de lo que quiere decir el párrafo. Presentó **reclamación** a OMIC por correo electrónico el 13 de septiembre y posteriormente el 15 de septiembre digitalmente, porque exigían una factura pendiente de pagar (80,94€) a pesar de no incorporar ya la cuenta corriente de su inquilina y seguían enviándole SMS recordándole el pago de la misma. En el décimo párrafo del escrito de #### se afirma que "Con fecha 24/02/2021 se abrió **reclamación** con referencia....., a través de ####, la cual fue contestada el 19/04/2021". #### no ha recibido ninguna contestación de #### en este asunto. De hecho, la reclamada manifiesta que adjunta el escrito con el que contestó a ####, pero no adjunta ningún escrito dirigido a dicho despacho de abogados, aunque sí uno de la fecha indicada (19/04/2021), si bien nunca recibió esa carta. Y lo que es más importante, la compañía obvia que la **reclamación** de gastos, daños y perjuicios redactada por #### fue remitida inicialmente (30/12/2020) mediante correo electrónico certificado a la dirección habilitada para ello por ####, pero la empresa no accedió a la notificación, por lo que hubo de remitirse nuevamente por correo certificado postal el 16/02/2021. Aunque #### recibió este segundo envío con fecha 22/02/2021, no se obtuvo respuesta alguna. Como ya se expuso en la solicitud de arbitraje, la reclamada no solucionó completamente el problema generado hasta transcurridos más de cuatro meses desde mi primera **reclamación**, formulada telefónicamente el 09/07/2020. Durante ese tiempo, se vio obligado a formular varias reclamaciones, tanto directamente a la propia compañía como a través de la OMI#### que se trataba de una usurpación de identidad, también presentó denuncia ante la Dirección General de la Policía. Además, en esos meses fue necesario efectuar los pagos presencialmente. Durante este tiempo, se le ha sometido a un estado de estrés, preocupación y perturbación continuado, viéndose obligado a reclamar en numerosas ocasiones, ante la falta de soluciones y de respuesta en el **plazo** legalmente establecido. Asimismo, ha sufrido angustia y zozobra al creer que era víctima de una usurpación de identidad y el consiguiente miedo a los perjuicios que ello podría ocasionarme. A ello se suma el tiempo dedicado a la resolución del problema y los gastos ocasionados. Tal como se deduce de lo expuesto, la reclamada continúa dilatando la solución completa de la controversia y añadiendo confusión al procedimiento, con su relato desvirtuado de los hechos y del itinerario de reclamaciones, aumentando de este modo el estrés y daño moral para esta parte. Solicita se continúe el procedimiento teniendo en cuenta las anteriores manifestaciones y estimando las pretensiones de indemnización por parte de #### de los daños y perjuicios ocasionados, que estima en 500 euros, según el cálculo indicado en la solicitud de arbitraje. Abono por #### de los gastos ocasionados por las reclamaciones remitidas desde ####, que ascienden a 22,51 euros.

La parte reclamada manifiesta que debido a una incidencia, se dio de alta con ####, #### el contrato #### a nombre de ####, en el cual se asignó al suministro eléctrico el CUPS (código de la identificación de la instalación) de ####. Les adjuntamos a continuación pantallazo que acredita el alta del contrato eléctrico con referencia #### a nombre de #### el 09/07/2020: Con fecha 13/07/2021, procedimos a subsanar la incidencia ocurrida actualizando los datos recogidos correspondientes al titular del contrato indicado asignando a #### como titular. Asimismo, en el suministro de gas ubicado en ####, 6 - B, 2º A, #### – Madrid, con CUPS E#####K, constaba de alta el contrato de gas referencia #### y, por lo que se procedió a realizar cambio de titular en dicho contrato a nombre de ####. Han comprobado que la dirección de suministro ####, 6 - B, 2º A, #### – Madrid del contrato de gas referencia #### era errónea, por lo que con fecha 30/09/2020 se desvinculó a #### de dicho y a la subsanación de la dirección de suministro.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, a la vista del irregular funcionamiento y falta de diligencia de la empresa reclamada, se acuerda el **abono por la reclamada de 22,51 euros a la reclamante**, en concepto de gastos por reclamaciones.

No entrar a conocer de la indemnización de daños y perjuicios cuantificados en 500 euros, por cuanto no son derivados de las actuaciones de la comercializadora, sino por el tiempo dedicado para resolver. No han sido acreditados y la indemnización diaria asignada al perjuicio personal básico en el baremo de accidentes de tráfico no es aplicable en materia de consumo. Ello no obstante, los perjuicios personales y laborales no son materia consumerista, sino de orden civil, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.