

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00445.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL 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 los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"La compañía [REDACTED] se cuela en mi teléfono móvil con la pretensión de hacerme un contrato de suministro de energía de mi vivienda habitual. Les contesto negando mi aceptación (ver fotocopia número dos). Reitero mi negativa a contratar (véase correo nº 3). La compañía [REDACTED] debe explicar con qué permiso utilizan mi cuenta corriente que yo no les he facilitado. Soy objeto de acoso y de amenazas (véase, fotocopias de Asnef)". La compañía [REDACTED] ni siquiera me ha enviado ratificación del contrato por escrito. Solicito que la compañía [REDACTED] retire la reclamación, insistencia y amenazas por 409,93 €".

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

"Hemos comprobado que, el 3/2/2022 realizamos el alta de los contratos de suministro de gas con CUPS [REDACTED] y electricidad con CUPS [REDACTED] junto con los servicios de mantenimiento "[REDACTED]" y "[REDACTED]", para el domicilio [REDACTED], según lo suscrito por el Sr. [REDACTED] mediate locución.

Adjuntamos a la presente, el certificado expedido por [REDACTED], [REDACTED] en su calidad de tercero de confianza, que acredita que el día 3/2/2022 se envió un mensaje de texto al teléfono móvil [REDACTED] al que se adjuntó un enlace con los datos del suministro y condiciones contractuales aplicables al producto que se estaba contratando. En dicho certificado consta también que la persona que recibió el SMS confirmó con un "Sí" la contratación.

El 15/3/2022, inactivamos el contrato de gas, a petición de [REDACTED] por cambio de comercializadora.

El 17/3/2022, también inactivamos el contrato de electricidad, bajo la petición de la distribuidora [REDACTED] por cambio de comercializadora.



Comunidad de Madrid

Por lo mencionado, el día 21/3/2022 emitimos las siguientes facturas:

- [REDACTED] Consumo gas correspondiente al periodo del 15/2/2022 al 14/3/2022 e importe de 315,46€
- [REDACTED] "[REDACTED]" del periodo del 9/2/2022 al 14/2/2022 e importe de 10,13€
- [REDACTED] Consumo de luz correspondiente al periodo del 18/2/2022 al 16/3/2022 e importe de 55,31€

Asimismo, verificamos que, las distribuidoras de referencia reportan lecturas reales para los periodos de vigencia, por lo que la facturación es correcta.

También, el 25/3/2022 emitimos la factura [REDACTED] correspondiente al total de las cuotas del servicio de mantenimiento "[REDACTED]" por importe de 84,34€, el cual fue devuelta por el cliente, y el 23/9/2022 fue anulada debido a la solicitud de baja del servicio de mantenimiento por el Sr. [REDACTED].

3. Para el Colegio arbitral son HECHOS PROBADOS:

1º) Hay un intercambio de mensajes, en el que se indica.

- Domingo 13 de febrero: Ya hemos activado su contrato de servicio. Gracias por elegirnos. [REDACTED] contratación.
- Miércoles 9 de marzo: Yo no puedo establecer contratos de suministro de energía de ningún tipo con ustedes para mi vivienda habitual porque tengo contrato de permanencia con la empresa [REDACTED] hasta 9 de julio de 2022 y puedo ser penalizado si incumplo.
- Para confirmar contratación. Responde así a este mensaje al responder con firma, estar de acuerdo con las condiciones del presente contrato que encontrará en [REDACTED]. En dicho enlace podrá consultar también nuestra Política de Privacidad y decirnos si quiere que tratemos sus datos para ciertos fines.
- [REDACTED] info: Hemos validado tu contrato y te enviamos una copia firmada. Puedes descargarlo aquí [REDACTED]
- Yo no he validado ningún contrato, simplemente he abierto el mensaje, pero no he dado mi conformidad tácita ni expresa.

2º) Carta de 25 de noviembre de 2022: Le comunicamos que con fecha 24/11/2022 la entidad [REDACTED] ha solicitado el alta en el fichero Asnef de los siguientes datos personales relativos al impago del contrato que mantiene con dicha entidad. Producto, electricidad, gas e importe impagado 409,93 €.

Carta de 24/06/2022 con idéntico contenido y en la que se indica que con fecha de 23/06/22 [REDACTED] solicita su inclusión en Asnef.

3º) Se presentan las siguientes facturas:

- Factura emitida el 21/03/2022 con consumo de gas del 09 de febrero al 14 de febrero de 2022. Término fijo de 6 días 2,27 €. [REDACTED] sin calefacción 7,66 €. Importe total, 10,13 €.
- Factura emitida el 21/03/2022 con consumo de gas del 15 de febrero a 14 de marzo de 2022. Consumo de gas de 2096 kWh. Importe total. 315,46 €.
- Factura emitida el 25/03/22, se factura por [REDACTED] sin calefacción el importe de 84,34 €.
- Factura emitida el 30/03/2022. Electricidad únicamente del 17 de marzo del 22. Importe 43,93 €, por [REDACTED].
- Factura emitida el 21/03/2022. Electricidad del 18/02/2022 al 16/03/2022. Importe de electricidad 46,65 €. Importe de servicios 3,99 €. Con IVA incluido. El total es de 55,31 €. Tiene un consumo de 220 kWh.

Comunidad de Madrid

4º) En la grabación presentada por la empresa no coincide el nº de DNI del reclamante por el indicado por la telefonista: El consumidor tiene DNI nº [REDACTED] y en la grabación se indica como DNI [REDACTED] (a los 19 segundos del inicio de la conversación). Tampoco coinciden los CUPS de luz (se indica en la llamada el [REDACTED], y en el contrato figura el [REDACTED]) ni de gas (se indica en la llamada el [REDACTED] y en el contrato el CUPS [REDACTED]). Tampoco coincide el teléfono móvil del consumidor, que es el [REDACTED], mientras que en la llamada se indica el [REDACTED].

En la llamada y en el contrato no coinciden los datos del consumidor, ni su DNI ni su móvil, ni tampoco los CUPS de luz y gas.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

La pretensión del consumidor se centra en que se retire la reclamación de los 409,93 € generados por el contrato de suministro eléctrico de gas y electricidad, así como los servicios complementarios [REDACTED] y [REDACTED], entre el 3 de febrero de 2022 en que se activaron ambos contratos y el 15 y 17 de marzo de 2022 en que se desactivaron los mismos. El consumidor manifiesta su disconformidad y afirma que no prestó su consentimiento, ni recibió copia del contrato, ni tampoco el documento de desistimiento. Esta actuación vulnera lo dispuesto en el art. 62.1 TRLCU que exige que en la contratación con consumidores debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar. Y no consta inequívocamente dicha voluntad; muy al contrario, los mensajes enviados por el consumidor manifiestan su negativa a concluir el contrato.

Para el Colegio arbitral hay además otro dato esencial, tras haber revisado toda la documentación: no coinciden los datos personales (el DNI y el número de móvil del consumidor) ni los números de CUPS del punto de suministro de electricidad y de gas, que se indican en la conversación grabada con los que se refieren en el contrato aportado por [REDACTED]. Esa falta de coincidencia en estos datos esenciales e identificadores, impide que se reconozca la validez de la contratación realizada, puesto que no se corresponde con la grabación telefónica. Dicha falta de correspondencia fundamenta que el Colegio Arbitral declare la nulidad del contrato celebrado telefónicamente y recogido con datos diferentes en el contrato escrito aportado por [REDACTED]. Lo mismo ocurre con las alegaciones de [REDACTED] en las que se indican los mismos CUPS que en la grabación telefónica, y que no se corresponden con los reflejados en el contrato. Si el CUPS es único para cada consumidor, no pueden ser diferentes los indicados en la conversación telefónica y en el contrato, y lo mismo ocurre con el DNI del consumidor. No ha quedado probado el consentimiento del consumidor, ni que fuese él quien contratase los servicios. Se ha incumplido tanto el art. 66 quáter como el art. 100 TRLCU.

El art. 66 quáter TRLCU porque queda manifiesto que el consumidor no ha querido celebrar este contrato, por lo que se trata de un suministro no solicitado.

E igualmente se ha vulnerado el art. 100 TRLCU porque no se ha facilitado al consumidor la copia del contrato celebrado por lo que éste puede instar la nulidad del contrato.

Declarada la nulidad del contrato, debe consecuentemente anularse la deuda derivada del mismo. Por lo tanto, el Colegio Arbitral declara, aplicando lo dispuesto en el art. 66 quáter.1 TRLCU, que se ha suministrado al consumidor una prestación de servicios de

Comunidad de Madrid

gas y electricidad no solicitados por él mismo, dado que incluyen una pretensión de pago. En virtud de lo dispuesto en los párrafos 2º y 3º del art. 66 quáter.1 TRCLU:

“En caso de que así se haga, y sin perjuicio de la infracción que ello suponga, el consumidor y usuario receptor no estará obligado a su devolución o custodia, **ni podrá reclamársele pago alguno por parte del empresario que envió el bien o suministró el servicio no solicitado**. En tal caso, la falta de respuesta del consumidor y usuario a dicho envío, suministro o prestación de servicios no solicitados no se considerará consentimiento.

En caso de contratos para el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, en los que el suministro ya se estuviera prestando previamente al suministro no solicitado al nuevo suministrador, se entenderá el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio con su suministrador anterior, volviendo a ser suministrado por éste quién tendrá derecho a cobrar los suministros a la empresa que suministró indebidamente”.

Con base en este artículo, [REDACTED] no puede cobrar ni los términos fijos ni el consumo realizado por el consumidor, por lo que se considera anulada la deuda por importe de 409,93 € que se le reclama al consumidor.

Como corolario de lo anterior, anulada la deuda, [REDACTED] debe excluir al consumidor de los ficheros de solvencia patrimonial (Asnef) en los que haya podido incluirle por razón de esta deuda.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad la **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, relativa a la anulación de la deuda de 409,93 € generada por la prestación de los servicios de suministro de luz y gas, así como de los complementarios de [REDACTED] y [REDACTED], entre febrero y marzo de 2022, por no haberse probado que el consumidor los hubiese contratado realmente, dado que los datos personales (DNI y móvil) y el número de CUPS de ambos puntos de suministro, no coinciden en la grabación y en el contrato facilitados por la empresa.

La anulación de la deuda, implica como corolario que [REDACTED] debe excluir al consumidor de los ficheros de solvencia patrimonial (Asnef) en los que haya podido incluirle por razón de esta deuda. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 15 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

