



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01307.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 06/09/2022, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTA: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], propuesto por la Asociación española de profesionales expertos en tecnología y telecomunicaciones, ARBITEL.

[REDACTED], propuesto por la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS.

Recibida con fecha 02/02/2023 solicitud de arbitraje y dictada el 31/05/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en EQUIDAD.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de D^a. [REDACTED] con la gestión del alta de suministro de electricidad efectuada el 20/10/2022 por la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]), al entender que se realizó de forma unilateral, sin su consentimiento, lo que le ha supuesto un perjuicio económico al ser la tarifa de [REDACTED] menos ventajosa que la que disfrutaba con la anterior comercializadora. Razón por la que, tras reclamar ante la propia [REDACTED] sin éxito, solicita arbitraje para que le devuelva lo facturado hasta el nuevo cambio de comercializadora, en concreto dos facturas por un importe total de 49,43 €, del 22 de octubre a 22 de noviembre de 2022. Cabe destacar que la reclamante advierte que previamente a la presentación de solicitud de arbitraje le solicitó a [REDACTED] la aportación de la grabación de la contratación, a lo que [REDACTED] le responde "no ha sido posible localizar la grabación de dicha llamada que no ha quedado almacenada en los sistemas por cuestiones técnicas."

Convocada la audiencia escrita el 06/09/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones en la fase de mediación del expediente, informando que conforme el contrato objeto de controversia, nº [REDACTED] dado de alta el 20/10/2022 y, por consiguiente, correcta la facturación emitida. Adjunta para su comprobación copia del mismo contrato manifestando al efecto textualmente que "con la aportación de la documentación referida, queda acreditada la existencia de una contratación válidamente efectuada a través de su correo electrónico y el consentimiento otorgado de manera indubitada por Dña. [REDACTED] respecto a la contratación del suministro reclamado".

Se pone de manifiesto que [REDACTED] ha aportado al expediente, junto con el contrato de fecha 20/10/2022 de suministro de luz en el domicilio de la reclamante, acta de proceso de firma en el que consta el certificado cualificado de sello para servicios confianza emitido por la entidad [REDACTED] (marca comercial de la empresa [REDACTED] entidad acreditada por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo como prestadora de servicios de confianza). El referido certificado acredita el proceso de notificación, revisión y aceptación/firma de la contratación realizada y en el mismo constan, entre otros datos, la dirección de correo electrónico del destinatario del proceso realizado: [REDACTED] y su teléfono móvil [REDACTED].

No obstante lo anterior, interesa poner de manifiesto que la reclamada no aporta copia del fichero de audio con la grabación correspondiente a la contratación realizada.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, puesto que lo alega por [REDACTED] no se basa en prueba alguna al no haber aportado ni copia de la grabación telefónica de la contratación ni haber remitido un correo a su dirección electrónica ([REDACTED]).

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito, reiterándose en sus alegaciones previas, que se han

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

reproducido en el presente laudo.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD.

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, visto lo estipulado:

- en el artículo 100 de la Ley General en Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) que establece que “el contrato celebrado sin que se haya facilitado al consumidor y usuario la copia del contrato celebrado o la confirmación del mismo, de acuerdo con los artículos 98.7 y 99.2, podrá ser anulado a instancia del consumidor y usuario por vía de acción o excepción (...) 2. El empresario asumirá la carga de la prueba del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo.”
- en el referido artículo 98.7 de la misma LGDCU que dispone que “el empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio”,

este Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de D^a. [REDACTED] por cuanto si bien la empresa reclamada, [REDACTED] ha aportado certificado emitido por un tercero prestador de servicios electrónicos de confianza relativo a la suscripción del contrato objeto de controversia, no consta la existencia de grabación acreditativa del proceso mismo de la contratación de suministro de electricidad con la reclamante como esta parte ha advertido y requerido. Consecuentemente, [REDACTED] deberá devolver a la reclamante la cuantía abonada por las dos facturas emitidas derivadas del contrato, en concreto 49,43 €, siempre que la parte reclamante las hubiera abonado previamente.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 06 de septiembre de 2023
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]