



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08885.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de junio de 2023, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único [REDACTED], empleado público y árbitro acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para que resuelva el litigio en defecto de un acuerdo.

El árbitro comprueba que constan debidamente notificadas a ambas partes la citada resolución, así como la fecha de la audiencia escrita, por lo que procede el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que por la parte reclamante presenta solicitud de arbitraje indicando lo siguiente:

- “Que desde que realizó el cambio de titularidad de su suministro de electricidad de su vivienda con la Reclamada no puedo acceder a su plataforma online.
- Que ha informado del problema en multitud de ocasiones, primero mediante llamadas y a partir del 9 de mayo mediante correos electrónicos.
- Que la empresa es conocedora del problema y sin embargo, después de 8 meses, este persiste.

En cuanto a sus pretensiones, en la misma reclamación indica lo siguiente:

- Que le resuelvan el problema lo antes posible y poder acceder a dicha plataforma
- Un reembolso del 2% de todas las facturas emitidas y una rebaja del mismo porcentaje en todas las facturas que se van a emitir por no haber podido entrar en dicha plataforma porque de haberlo hecho, podría haber conocido el consumo real de mi vivienda y haber hecho un consumo más eficiente

La parte reclamada contesta a las alegaciones del Reclamante en los siguientes términos:

- Que una vez revisada la incidencia trasladada por el Reclamante con el Departamento correspondiente, éste les ha informado que no se ha detectado problemas de acceso, pudiendo tratarse de un error temporal o de problemas con el navegador del usuario, siendo aconsejable que pruebe con otro. Y en caso de que persista la incidencia le solicitan al Reclamante que le informen al respecto a través de cualquiera de sus canales de atención al cliente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante contesta a las alegaciones de la Reclamada en los siguientes términos:

- Que según la contestación de la empresa, el problema de acceso a su plataforma web, pudo deberse a un error temporal o problemas con el navegador utilizado, por lo que me invitaban a usar otros navegadores.
- Que dicha respuesta ya fue utilizada en el pasado por parte del reclamado y cuya prueba por mi parte no resolvió el problema.
- Que sin embargo volvió a repetir la prueba en 4 navegadores distintos y en espacios de tiempo, también, distintos y el problema siguió persistiendo. Estas pruebas se las trasladó al canal de atención al cliente dándoles de plazo hasta el 1 de diciembre de 2022 y dicho problema sigue sin resolverse
- Que solicita la resolución del problema y un aumento reembolso anterior hasta 20% de todas las facturas emitidas y de las que se emitan persistiendo el problema que a fecha 1 de diciembre de 2022 el reembolso que correspondería sería de 100,65 €."

Resumen de las alegaciones de las partes a la audiencia :

La parte reclamante, tras recibir notificación de la citación de la audiencia escrita, no aporta nuevas alegaciones.

La parte reclamada, tras recibir notificación de la citación de la audiencia escrita, presenta las siguientes alegaciones:

- Que se ha procedido al registro de la reclamación y
- Que la están analizando con los servicios afectados, esperando poder responder en el menor tiempo posible

Tras las anteriores manifestaciones de la parte Reclamada, no se recibieron nuevas alegaciones de la misma en el expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitra/arbitro único se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, **el Órgano Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión del Reclamante** relativa a que "...la Reclamada le sufrague un porcentaje sobre todas las facturas emitidas por no haber podido entrar en dicha plataforma porque de haberlo hecho, podría haber conocido el consumo real de su vivienda y haber hecho un consumo más eficiente..", en base a que el ordenamiento jurídico establece que para que exista un nexo causal en cada caso en concreto, la relación entre la acción u omisión y el resultado no debe dejar lugar a dudas, debiendo de existir una prueba terminante relativa al nexo entre la conducta del agente y la producción del daño, de tal forma que sea evidente la necesidad de repararlo. Es decir, permite establecer los hechos susceptibles de ser considerados determinantes del daño, y cuál de esos hechos ocasionó el perjuicio, siendo así pues necesario que se pruebe por el Reclamante dicho nexo de causalidad.



Comunidad de Madrid

Que de acuerdo con la documentación aportada por el Reclamante no queda acreditado el nexo causal entre la acción u omisión de no poder acceder a la plataforma de la Reclamada y el resultado de que debido a dicho no acceso hubiese podido realizar un consumo más eficiente.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.