



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10356.7/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 16 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 la disconformidad con las facturas suministro eléctrico que le está cobrando la compañía Endesa, con la que actualmente tiene el contrato, ya que las condiciones que le ofrecieron telefónicamente no son las que le están aplicando.

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 comparece por escrito a la audiencia y se reitera en su reclamación que ya consta en el expediente pero además alega, en resumen, que las condiciones que le ofrecieron telefónicamente el día 11 de Febrero del 2022 en que contratan el servicio de Luz con la compañía [REDACTED] cuando les llamó una comercial ([REDACTED]) y telefónicamente les ofreció una condiciones que resume en:- 2% descuento por factura electrónica en potencia y energía, sin tope de consumo, sin permanencia, un mes y medio gratis este año, un mes gratis todos los años, 50 horas de mayor consumo gratis al mes y que el precio de la energía kW/h se quedaba en esta promoción entre 0.14 € y 0,16 €.

Manifiesta también que las aceptaron en ese momento y que le indicaron que se las enviarían por correo para aceptarlas, pero por problemas en el servicio no nos podía mandar el contrato por correo electrónico pero que realizaríamos el contrato Telefónico y que durante la llamada nos enviaba unos SMS para la firma mediante aceptación de claves que era como se realizaban actualmente, cosa que no indica no entiende cómo se les permite a estas compañías porque si durante la grabación de la llamada donde tienes que dar todos tus datos, te están enviando numerosos SMS para claves tienes

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que aceptarlas y también te envían las condiciones para que las leas mientras estas grabando el contrato y hablando con la comercial todavía no nos han enviado el contrato firmado y no disponen de él por lo consiguiente no se pueden enviar.

El primer mes y medio es gratis y cuando te llega la factura solo te aparece algunos conceptos, pero posteriormente se dan cuenta de lo que cobraban fue a los dos meses posteriores al mes y medio anterior lo siguiente: En la factura se está cobrando a 0,30825 € kW/hora y Solo se aplica el 2% en la Energía. Con permanencia.

Reclamaron telefónicamente el día 20/06/2022 sobre las 11 de la mañana con en 153.701.206, después de varios días sin recibir contestación llaman y dijeron que dicha reclamación no existe, que se ha extraviado.

Pusieron otra reclamación, pero esta vez desde su página de clientes nº [REDACTED] exponiendo las condiciones que nos habían ofrecido en la llamada, pidiendo que revisaran las grabaciones del contrato.

Contestaron con la resolución de que las condiciones que se estaban aplicando en tu contrato son las correctas, pero no aportan ni el contrato ni las llamadas de la grabación del contrato con la comercial.

Añaden que disponen de la grabación de las llamadas ya que las grabaron durante la conversación con la comercial ya que éramos parte de la conversación han consultado y se pueden grabar. Sobre la cuantía económica que **solicitan del 17/02/2022 al 15/12/2022** y dado que el total cobrado por [REDACTED] ha sido 1.201,29 € pero debían haber cobrado 705,97 € aplicando la tarifa ofertada por lo que la diferencia sería **495,31 € importe en el que concreta su reclamación.**

La parte reclamada comparece por escrito e inicialmente se opone a la reclamación y alega que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por Dña. [REDACTED], y textualmente indica:

"... [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética Según lo anterior, les informamos de que la situación del contrato reclamado, con CUPS [REDACTED], asociado al punto de suministro situado en C/ [REDACTED], es la siguiente: CONTRATO [REDACTED] en vigor desde 17/02/2022 La contratación indicada se realizó, con fecha 11/02/2022, vía telefónica, a través de una empresa colaboradora con [REDACTED]. A estos efectos, aun cuando la aportación del contrato solicitado requiere, por expreso mandato de la normativa de protección de datos de los usuarios y de la confidencialidad de los mismos contenidos en la documentación solicitada, la previa acreditación del Reclamante y/o Titular de contrato, entendemos que ese Organismo ha procedido ya a la comprobación de dichos extremos, razón por la cual se acompaña en formato audio, la



Comunidad de Madrid

grabación telefónica en la que la Sra. [REDACTED], contrata el suministro de luz. En el transcurso de la llamada la cliente facilitó y confirmó datos como, entre otros, la dirección del punto de suministro, el número de cuenta IBAN en el que domiciliar los pagos, o el correo electrónico al que, de manera previa a la formalización de la contratación, se le enviaría un e-mail con el detalle de la oferta y desde el que manifestaría su conformidad con la misma. de igual modo, como se ha indicado, se procedió al envío de un email de oferta certificado en el que se detalla la oferta.

A estos efectos, se acompaña la certificación, a través de la cuales queda plenamente acreditada el envío y la aceptación de la documentación a través de e-mail con URL asociada con petición de respuesta de aceptación en la que aparece el mensaje enviado, fecha y hora del envío, fecha y hora de la entrega y fecha hora de la respuesta y aceptación.

Así pues, con la aportación de la documentación referida, queda acreditada la existencia de una contratación válidamente efectuada y el consentimiento otorgado de manera indubitada por Dña. [REDACTED] respecto a la contratación del suministro reclamado...”

Concluyen la parte reclamada, en resumen, que han revisado las facturas que se han emitido hasta el momento y han comprobado que se ha facturado con las condiciones económicas acordadas, “[REDACTED]”, la aplicación a coste 0 euros de horas de mayor consumo y la promoción especial horas. Igualmente, se ha aplicado un descuento del 2% en el término variable y **de esta forma, consideran que la facturación emitida es correcta.**

Posteriormente, en las ultimas alegaciones que empresa remite para la audiencia, es donde indican que ya han recibido la grabación de la contratación efectuada por la reclamante, y modifican sus alegaciones indicando que han comprobamos que, en la llamada facilitada por el cliente, el importe indicado entre 0, 14 €/kWh, 0, 15 €/kWh y 0,16 €/kWh aproximado según mercado y variaciones, sería el precio final con los descuentos incluidos, teniendo en cuenta la promoción de un mes gratis, las 50 horas gratuitas y el 2% de descuento por factura electrónica. De conformidad con lo anterior, les comunicamos que, de acuerdo a la documentación obrante en nuestros archivos, y atendiendo al escrito de la reclamante, en la que nos solicita una cantidad de 495,3170 €, en concepto de energía, han considerado oportuno anular las siguientes 3 facturas bimensuales:

08/06/2022 a 08/08/2022	[REDACTED]	por 282,45 €
10/04/2022 a 08/06/2022	[REDACTED]	por 217,16 €
17/02/2022 a 10/04/2022	[REDACTED]	por 52,21 €

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitra se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO, en DERECHO**: Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, considerando probada la oferta de las tarifas que reclama el consumidor, considerando el artículo 58 sobre la sumisión de las partes al sistema arbitral, lo dispuesto en los arts. 97 y siguientes del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, al tratarse de un contrato a distancia y así como los artículos



Comunidad de Madrid

1091,1155 y 1258 del Código Civil, **el Órgano arbitral acuerda: estimar parcialmente la solicitud D^a [REDACTED]**, para que [REDACTED] proceda a reintegrar la cantidad de 495,31 euros que es lo que reclama el cliente, si bien, vistas las alegaciones de la empresa reclamada, si la cantidad que resulte de anular las facturas que menciona en su escrito por un importe superior y por tanto más beneficioso, la sociedad reclamada podrá optar por devolver este superior importe. En todo caso la citada cantidad debe ser devuelta por transferencia bancaria a la cuenta del cliente en plazo de 30 días tras recibir la notificación del presente laudo, caso que no se le hubiera reintegrado ya.

Este 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.

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, 16 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]
VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]
VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

[REDACTED]