



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00310.0/2024

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]
NIF [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]
CIF [REDACTED]

En Madrid, a 15 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

D./D^a [REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la 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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- El 5 de julio de 2023 mi contrato de gas fue dado de baja sin contrastar quién solicitó dicha baja, que no fui yo, en consecuencia, se produjo un cruce de CUPS lo que ha provocado



Comunidad de Madrid

que dejara de recibir el servicio de mi comercializadora, se me haya suspendido el suministro por impago del otro sujeto, desconozca quién es mi supuesta actual comercializadora.

- Solicito la reposición del servicio de gas, la titularidad sobre el CUPS, indemnización por los días y horas de corte de gas, así como del termo eléctrico que he visto obligado a instalar para disponer de agua caliente.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

- Innumerables comunicaciones con la comercializadora y distribuidora explicando que está sin gas, con niñas pequeñas, desde la fecha de corte hasta enero de 2024. Las reclamadas acaban bloqueando sus emails y no contestando a sus WhatsApp.
- Factura de la compra de un termo eléctrico y distintas piezas para su instalación (latiguillos, bobina de estaño, etc.) por valor de 138,51€.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- Rechaza el arbitraje por tratarse de un supuesto de responsabilidad extracontractual.
- “Hemos comprobado que el 5/7/2023 inactivamos el contrato de gas de la vivienda situada en la [REDACTED] Alcalá de Henares (Madrid) por cambio de empresa comercializadora. La baja del contrato del Sr. [REDACTED] fue realizada siguiendo las indicaciones de [REDACTED] (en adelante “la distribuidora”). Desde la comercializadora tenemos que seguir las indicaciones de la distribuidora y si esta nos indica que tenemos que dar la baja de un suministro por cambio de empresa comercializadora estamos obligados a realizarla. Si el cambio de empresa comercializadora ha sido un error tal y como indica en su escrito deberá reclamar a la *comercializadora* que solicitó el cambio, desde nuestra compañía no podemos solicitar el restablecimiento del contrato con las condiciones que tenía anteriormente”.

2.- Dar audiencia a las partes

- El reclamante se reafirma en sus alegaciones.
- El reclamado no concurre a la audiencia previa.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, considerando que:

- (i) Que el 23.2.2023 la [REDACTED] adoptó una decisión jurídicamente vinculante en relación con el significativo incremento de cambios de comercializador si consentimiento (DJV/DE/005/22). Asimismo, en 2021 se emitió un informe de supervisión de los cambios de comercialización (IS/DE/014/21) en el que se concluye que “El



Comunidad de Madrid

comercializador saliente deberá demostrar diligencia para aceptar la reposición del consumidor en los mismos términos del contrato que tenía”.

- (ii) La reclamada no solo no muestra diligencia en la reposición del titular legítimo, sino que ha procedido de forma absolutamente negligente al negarle cualquier tipo de atención.
- (iii) La reclamación efectuada por el reclamante no refiere, en lo absoluto, a responsabilidad extracontractual, sino a responsabilidad contractual pura derivada de los arts. 1124, 1101 y 1258 CC, que amparan no solo la exigencia de cumplimiento de las obligaciones contraídas y de todas aquellas que puedan derivarse de buena fe del contrato (como la verificación mínima de datos antes de consentir el cambio instado por el distribuidor, esto es, la actuación con la diligencia debida conforme a la *lex artis ad hoc*), sino también, la indemnización de la daños y perjuicios padecidos.

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de D. [REDACTED] en el sentido de ordenar a la reclamada:

- (i) La realización de cuantas gestiones le competan con la distribuidora para reasignar el CUPS a su legítimo titular;
- (ii) La restitución del suministro en las condiciones vigentes a 5.7.2023 durante un plazo de un año (desde su implementación, lo que debe suceder en 30 días desde la notificación del laudo), salvo que las ofertadas en la actualidad fueran más económicas, en cuyo caso deberá aplicar estas últimas al consumidor;
- (iii) El abono de 138,51€ al reclamante en tanto que gasto justificado por la actuación de la empresa reclamada, para la instalación de un termo eléctrico habida cuenta de la falta de suministro de gas indebida.

Con todo, se desestima la pretensión de indemnización por los días sin suministro.

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.

-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



Comunidad de Madrid

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 naturales siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.