



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00832.3/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 20 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública acreditada como árbitro de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes..

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.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación aportada

1.- DOCUMENTACIÓN APORTADA

1.- Las alegaciones de la parte reclamante se concretan en:

Que se ha producido un cambio de contrato sin el consentimiento de la reclamante. La empresa me llama informando que siendo su compañía me ofrecen mejores condiciones, siendo esta afirmación falsa ya que, en ningún momento habrían sido identificados como la compañía que ustedes habrían dicho, realizando el engaño para la contratación de sus servicios. Por ende, la intención de esta parte no habría sido realizar contrato alguno con ustedes, por lo que no existe un consentimiento expreso; hecho fundamental para la formalización de cualquier tipo de contrato.



Comunidad de Madrid

Alude al artículo 44 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y artículos 60 y siguientes de la Ley de Consumidores y Usuarios, en particular el artículo 66 quater.

Tampoco han puesto a mi disposición contrato alguno, desatendiendo la normativa de consumidores y usuarios, siendo por ende, nulo el mismo.

La compañía ha contestado a la reclamación interpuesta eliminando la penalización, pero queriendo cobrar unos consumos que no proceden, ya que, reiteramos, nunca se consintieron. Solicita que se elimine cualquier factura a su favor, además de la eliminación de todo contrato con ustedes.

Que se anule la factura emitida a mi favor por valor de 49,80 €, ya que, como bien dice la normativa, la falta de consentimiento expresa, se entenderá el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio con su suministrador anterior, volviendo a ser suministrado por éste quien tendrá derecho a cobrar los suministros a la empresa que suministró indebidamente.

2.- Las alegaciones de la parte reclamada se concretan en:

2.- Dar audiencia a las partes

1.- La reclamante indica que al realizar los contratos fui engañada por el comercial que me llamó. Le dije que no quería cambiar de compañía y que no abonaría nada que no viniese de [REDACTED] que era lo que yo tenía y me aseguró que yo seguiría con [REDACTED]

Y mi sorpresa fue que el Comercial me dio de baja de [REDACTED] y por eso me considero engañada y quiero que se anule todo incluido las facturas de [REDACTED], y no tener que llegar a otros términos no deseados.

2.- La parte reclamada presenta las siguientes alegaciones:

PRIMERA:

Que revisados nuestros registros informáticos consta que la Sra. [REDACTED] realizó con fecha 29 de septiembre de 2023 un contrato de suministro de energía eléctrica y gas natural

Los puntos de suministro se activaron por nuestra comercializadora según fechas trasladadas por la distribuidora en fecha 17 de octubre de 2023 y 19 de octubre de 2023, transcurridos los 14 días previstos para ejercer el derecho de desistimiento, que no consta fuera ejercido.

Ambos puntos de suministro se dieron de baja por cambio de comercializadora en fecha 26 de octubre de 2023 y 25 de octubre de 2023.

La contratación realizada por la Sra. [REDACTED] se realizó a distancia, en modalidad de televenta mediante la que el agente autorizado de la compañía [REDACTED] se puso en contacto con el potencial cliente.

Tras recabar el consentimiento verbal del consumidor por vía telefónica se efectuó por parte de la reclamante la confirmación de la contratación por medios electrónicos. La contratación se perfeccionó con la pulsación del botón de firma incluido en SMS enviado. Todo ello certificado por un tercero de confianza.

Se presentan como documentos:

Certificado de Tercero de Confianza del contrato firmado con fecha 29 de septiembre de 2023.

Contrato de suministro de fecha 29 de septiembre de 2023.



Comunidad de Madrid

Archivo audio de la llamada de contratación en la que se recaban los datos por parte del agente y se informa de la información precontractual necesaria para posteriormente confirmar la contratación.

SEGUNDA:

En cuanto a la solicitud de anulación de la reclamante relativa a la anulación de la totalidad de las facturas emitidas a sus puntos de suministro debemos informar que las facturas que se emitieron a los puntos de suministro de la reclamante únicamente correspondieron a los periodos en los que los puntos de suministro estuvieron efectivamente comercializados por [REDACTED]

Sin perjuicio de ello y en aras de alcanzar un acuerdo con la Sra. [REDACTED] desde [REDACTED] [REDACTED] hemos procedido a anular la totalidad de las facturas emitidas a la reclamante, si bien recordar que la contratación fue realizada correctamente y esta medida se ha tomado en aras de colaborar en la resolución de la presente controversia llegando a un acuerdo amistoso.

Solicita que se le evacue la comparecencia por escrito de la audiencia convocada para el 20 de noviembre de 2024 ante la Junta Arbitral Regional de Consumo y por aportadas las alegaciones, documentos y pruebas del ramo de prueba de esta parte y, conforme a los mismos, se dicte laudo conciliatorio al haberse accedido a la totalidad de las pretensiones de la reclamante, ello de conformidad al artículo 38 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

El Colegio Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, con las siguientes consideraciones:

PRIMERA: La reclamante indica que no prestó consentimiento para la celebración de contrato de suministro con la reclamada, que fue engañada por el comercial que se puso en contacto con ella vía telefónica. Sin embargo, en la documentación obrante en el expediente figura una grabación de audio en la que el comercial se identifica correctamente, solicita consentimiento para la celebración del contrato e informa del contenido del mismo, tarifas, repercusión de componentes regulados, derecho de desistimiento, etc, y consta como la reclamada presta su conformidad al mismo. Tras lo cual se le envía SMS para que confirme el contrato, cosa que realiza mediante pulsación de firma, extremos que figuran en el certificado emitido por tercero de confianza.

SEGUNDA: La reclamada, pese a la válida celebración del contrato celebrado, ha atendido la petición de la reclamante en lo relativo a la anulación de todas las facturas emitidas tras la celebración del citado contrato de suministro.

Siendo la intención de la reclamada la de poner fin a la reclamación mediante acuerdo amistoso, procede señalar que obra en el expediente una factura por importe de 48,70 €, que parece no estar anulada, si así fuera que se proceda a su anulación.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda dictar LAUDO CONCILIATORIO.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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 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.

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

Madrid a 20 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted signature]

VOCAL

REPRESENTANTE
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted signature]