

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09873.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de marzo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha dos de julio de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 13 de febrero de 2024 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Árbitro Único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la información proporcionada por [REDACTED] en relación a la promoción [REDACTED]. El reclamante solicita que se le abonen los 90 euros de la promoción Ilumina a un amigo por los tres contratos. Si no se le hubiese asegurado en atención al cliente de [REDACTED] que la bonificación de 90 euros iba a realizarse, no se hubiesen tramitado los contratos. El reclamante entiende que, independientemente del canal por el que se gestionase, [REDACTED] debe responsabilizarse de la gestión llevada a cabo por su servicio de atención al cliente y abonarle la bonificación de 90 euros por la promoción [REDACTED].

El Árbitro Único 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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación. De acuerdo con la información contenida en sus sistemas, se solicita un alta por cambio de comercializadora mediante una llamada telefónica. El cliente firmó con fecha 26/06/2023, contrato de suministro de electricidad con la tarifa [REDACTED] para los tres contratos mencionados con anterioridad, en la que se le aplicó las condiciones ofertadas. Según a lo anterior, indican que la promoción reclamada "[REDACTED]" a la que se refiere [REDACTED], se realiza para el alta de nuevos contratos realizados por medio de la web de [REDACTED], link [REDACTED]. En este caso, la contratación se realizó mediante una llamada telefónica, por este motivo, no es posible aplicar dicha promoción. Atendiendo a las alegaciones del reclamante, informan que, tal como se detalla, la promoción es aplicable y en la que solo se incluyen, para las contrataciones de tarifas [REDACTED] dicha tarifa solo se pueden contratar mediante la web.

Por lo tanto, una vez analizada la información disponible al respecto, se ha confirmado que el precio del producto con la tarifa contratada (tarifa libre) que se ha cobrado en las facturas es el correcto según las condiciones estipuladas y firmados en sus contratos, por lo tanto, entienden conforme la facturación emitida.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Tras lo cual, el Árbitro 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 Árbitro Único, a su leal saber y entender, resuelve **ESTIMAR** la pretensión del reclamante, dado que desde el servicio de atención al cliente de [REDACTED] a través del teléfono [REDACTED], se indicó al reclamante que se mantendría la promoción de los 30 € por cada uno de los contratos (90 € en total) y no obra en el expediente grabación alguna que demuestre lo contrario, por ello, [REDACTED] debe aplicar al reclamante la promoción [REDACTED] y bonificarle 30 € por cada contrato.

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.

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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