



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10458.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de junio 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID 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.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación aportada

1.- DOCUMENTACIÓN APORTADA

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

ASUNTO: nulidad de un contrato formalizado sin consentimiento del consumidor yo, D. [REDACTED], con dni: [REDACTED] con teléfono de contacto: [REDACTED] y residencia en calle [REDACTED] Madrid, me pongo en contacto con este organismo para presentar solicitud de arbitraje frente a la compañía [REDACTED]

[REDACTED], [REDACTED] Oviedo, en función de lo siguiente: EXPONGO Que el día 5-6-23, recibo una oferta por mail de la mercantil mencionada sobre el suministro de la luz (concretamente el plan: [REDACTED]), de una potencia igual o inferior a 10 kW y decido aceptarla validando dicha oferta por mail y mediante grabación móvil. Así pues, procedo a cambiarme de compañía suministradora, concretamente de [REDACTED] S.A a [REDACTED] La empresa [REDACTED] se comprometió a realizar las gestiones para el cambio de comercializadora de [REDACTED] a [REDACTED] El día 12/06/23 descargo el contrato de la web y compruebo que mi contrato en [REDACTED] / [REDACTED] tiene error en el precio de la



Comunidad de Madrid

energía ofertada que correspondía a 0,07562 y la que figura en el contrato es de 0,199000. En consecuencia, el 13/06/23 decido interponer vía móvil en Atención al Cliente reclamación a la empresa (la cual lleva como identificador el nº [REDACTED]). A partir de esa fecha, contacto en varias ocasiones por vía telefónica y por chat de la web para solicitar información pero toda la información aportada es la que figuraba en los trámites de gestión. De forma posterior, ante la pasividad de la mercantil, el 28/06/23 decido remitir un correo a la dirección de Atención al Cliente para que quede constancia por escrito de mi reclamación. En dicha queja, le expongo de forma clara que el único contrato que formalizo con ellos es el que por mail, y posterior grabación móvil, me ofertó D. [REDACTED] en el teléfono [REDACTED] el día 5/06/2023 a las 15.20.53h y que con anterioridad NO SE HABÍA FORMALIZA NINGÚN CONTRATO CON DICHA MERCANTIL. En la comunicación, también solicito que si existen pdfs, emails, sms, grabaciones o cualquier otro método, que pueda indicar una aceptación del contrato anterior al 5/06/2023 a las 15.20.53h me lo hagan saber para tener conocimiento de si pudo existir algún tipo de error que fuese mal interpretado. No obstante, dicha solicitud resulta totalmente infructuosa debido al silencio absoluto por parte de [REDACTED]. A pesar de todo ello, el día 9-7-23 decido contactar por mail y por quinta vez con la empresa para comunicarles mi profunda decepción con la prestación de su servicio y les solicito de nuevo lo expuesto en el anterior mail. Ante mi sorpresa, el día 10-7-23, se ponen en contacto vía móvil y me preguntan cuál es mi reclamación. Yo se lo explico y dicen que se lo pasan al departamento correspondiente. Al día siguiente, sin consultarme, cierran mi reclamación del 13/06 y abren una nueva el 10/07.

SOLICITO: -La empresa anule el contrato que se ha formalizado a mi nombre y SIN MI CONSENTIMIENTO.

-SE RESPETE EL CONTRATO aceptado por mi vía mail y grabación posterior que formalicé con D. [REDACTED] en el teléfono [REDACTED] el día 5/06/2023 a las 15.20.53h.

-Que por [REDACTED] se proceda a rectificar todas las facturas emitidas, para este suministro, desde el inicio del contrato al precio aceptado por mi el 05/06/23 abonando o compensando en la primera factura posible la diferencia al cliente.

-Debido a la actitud pasiva y frustrante por parte de [REDACTED] así como, a la pérdida de tiempo, daños y ansiedad que esta situación me ha producido, solicito resarcimiento del 15% en los consumos de este suministro durante el año de duración del contrato.

-Que no se produzca ningún tipo de penalización por la anulación de dicho contrato ya que este nunca fue consentido por mi persona

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

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

Que TotalEnergies ha recibido notificación remitida por la Junta Arbitral Regional De Consumo Comunidad de Madrid, por la que traslada solicitud de convenio arbitral de consumo de referencia 21 - ARBC - 10458.0/2023 formulada por D. [REDACTED] (en adelante reclamante) frente a [REDACTED] Que, [REDACTED] está adherida al sistema arbitral de consumo en DERECHO, reconoce



Comunidad de Madrid

la competencia de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y se somete a su decisión arbitral de conformidad con los términos previstos en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo¹.

PRIMERA – CONTROVERSIA Tras el análisis y lectura de las alegaciones formuladas, podemos determinar la controversia del presente arbitraje de consumo en la disconformidad del reclamante con las condiciones de contratación aplicadas por esta mercantil.

SEGUNDA – ANTECEDENTES DE HECHO Que, el reclamante suscribió contrato de electricidad para el punto de suministro sito en [REDACTED], 29. El contrato de suministro está vigente desde fecha 08.06.2023. Que, tras analizar los hechos expuestos por la parte reclamante, [REDACTED] comprueba que se produjo una incidencia puntual en la gestión de la contratación para el punto de suministro descrito anteriormente. Que, [REDACTED] en aras a corregir la facturación emitida al reclamante, procedió en fecha 15.03.2024 a anular la facturación reclamada y emitir en sustitución las siguientes facturas. Se aporta copia junto a este escrito. • Factura [REDACTED] por importe de 33,45 € para el periodo 07.06.2023-04.07.2023 • Factura [REDACTED] por importe de 58,98 € para el periodo 04.07.2023-05.09.2023 • Factura [REDACTED] por importe de 78,79 € para el periodo 05.09.2023-06.11.2023 • Factura [REDACTED] por importe de 50,72 € para el periodo 06.11.2023-04.01.2024 • Factura [REDACTED] por importe de 57,03 € para el periodo 04.01.2024-05.03.2024

Por tanto, tras la refacturación realizada detallada anteriormente, TotalEnergies comprueba que se factura al reclamante de conformidad a las condiciones suscritas en fecha 05.06.2023, tal como se reflejan en el soporte duradero de la contratación realizada.

Asimismo, en aras a alcanzar un acuerdo con el reclamante, TotalEnergies ha procedido a calcular la diferencia de Impuesto Eléctrico repercutida en las facturas [REDACTED] y [REDACTED] teniendo en cuenta el tipo aplicable del 0,05% resultando una diferencia de 2,92€ a favor del reclamante que ha sido ingresada en su cuenta bancaria.

Que, el reclamante solicita en su escrito de alegaciones que, “Debido a la actitud pasiva y frustrante por parte de [REDACTED] así como, a la pérdida de tiempo, daños y ansiedad que esta situación me ha producido, Solicito Resarcimiento Del 15% En Los Consumos de este suministro durante el año de duración del contrato.” [REDACTED] no estima la pretensión del reclamante en cuanto a la compensación por daños y perjuicios cuantificada en el 15% de descuento de los consumos realizados durante un año, ya que no se acredita ningún soporte documental conforme viene establecido en el precepto 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil que acredite tales perjuicios. Es decir, es necesario la existencia de un daño real y efectivo que ha de ser acreditado mediante prueba suficiente respecto a la relación de causalidad entre la actuación de la empresa reclamada y las consecuencias negativas derivadas de la misma, lo que no ocurre en el caso que nos ocupa al no haber aportado la reclamante prueba alguna que lo corrobore. Actualmente, el reclamante mantiene relación contractual con esta mercantil para el punto de suministro objeto de controversia y se encuentra al corriente de pagos. Que, esta parte entiende se han

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

satisfecho las pretensiones del reclamante por lo que procede dictar ARCHIVO POR MEDIACIÓN del expediente.

Por último, TotalEnergies quiere aprovechar la ocasión para pedir disculpas al reclamante por los inconvenientes ocasionados.

En virtud de lo expuesto, es de justicia y por ello, solicita a la junta arbitral de consumo de Madrid que tenga por presentado este escrito y tras los trámites legales y de conformidad a lo expuesto, se nos dicte ARCHIVO POR MEDIACIÓN, del presente expediente o en su defecto continúe el procedimiento arbitral dictándose el perceptivo LAUDO CONCILIATORIO entre las partes.

2.- Dar audiencia a las partes

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

PRIMERA: El reclamante indica que se le ha estado facturando conforme a tarifas que no tiene contratadas, puesto que se formalizó un contrato al que no prestó su consentimiento, debiendo aplicarse las tarifas que aparecían en el contrato de fecha 5 de junio de 2023, que formalizó vía mail y posterior grabación. Solicita, en consecuencia, que se anule el contrato al que no prestó consentimiento y se refacture conforme a las tarifas previstas en el contrato de 5 de junio de 2023.

En la documentación aportada no consta, en efecto, que se haya celebrado otro contrato, por lo que procede atender la petición del reclamante en cuanto a la refacturación conforme a las tarifas del contrato de 5 de junio de 2023.

A este respecto la reclamada alega que ha refacturado conforme al contrato de fecha 5 de junio de 2023, pero no consta que haya abonado al reclamante la cantidad que resulte en su favor, por lo que debe proceder a abonarla, si todavía no lo ha hecho.

SEGUNDA: El reclamante solicita también indemnización de daños y perjuicios, a lo que se opone la reclamada porque no se encuentran acreditados.

Esta petición debe desestimarse, porque es requisito esencial para atender la reclamación de daños que se encuentren debidamente acreditados los de carácter patrimonial, lo que no ocurre en el presente caso.

En cuanto a los daños morales, que también se solicitan por el reclamante, se entiende que están excluidos del arbitraje de consumo, estando a lo dispuesto en el artículo 2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, en el que se dispone que únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho. El número 2 de este artículo especifica que no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 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.



Comunidad de Madrid

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la solicitud de arbitraje.

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.

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

Madrid, 12 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.:

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.:

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.:

[Redacted signature]