

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11222.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de julio de 2024 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El motivo de la solicitud de arbitraje es que la empresa de suministro eléctrico [REDACTED], de la cual el solicitante es cliente desde el año 2009, ha estado cobrando mensualmente a este cliente un servicio no contratado.

Se ha solicitado la anulación de este servicio y la devolución económica de lo sustraído, por ello, con carácter retroactivo desde la fecha de su contratación, por parte de la empresa y sin el consentimiento del cliente. Se adjunta última factura del mes de mayo del 2023.

El servicio que se ha estado pagando sin consentimiento es llamado "Protección Eléctrica del Hogar" y se activó con fecha 24 de octubre del 2020. Ese día el cliente fue presencialmente a una oficina de Iberdrola en la calle Real de Pinto, en Villaverde, para firmar un descuento en sus facturas que se le ofreció de un 15%, pero en ningún momento se mostró la cláusula donde especificaba que se contrataba el servicio mencionado, ni se explicó nada al respecto. Si esto hubiera sido así, el cliente lo habría rechazado inmediatamente porque ese servicio ya lo tiene contratado con el seguro del hogar y no lo iba a abonar dos veces.

Además, también lo hubiera rechazado porque el descuento era solo por 1 año y aún así pagaría más por este servicio.

Con lo cual, queda claro que se dio de alta sin su consentimiento y con un engaño mal intencionado por parte de la empresa, no explicándole las cosas a una persona mayor 75 años y aprovechándose de las circunstancias. Se trata de un fraude y engaño por parte de la compañía después de ser un buen cliente durante 14 años.

Es por esto, que se exige la devolución íntegra de los pagos que se han efectuado desde la contratación en octubre del 2020 (32 meses) cuya cantidad asciende a 221,12€ (6,91€ mensuales x 32 meses).



Comunidad de Madrid

Tras la reclamación directa que se hizo a la empresa el día 12 de junio del 2023, se ha recibido una respuesta con la que no se está de acuerdo.

Solicito, por favor, la interposición de una inspección sobre el caso expuesto a la compañía a través de este servicio de la Comunidad de Madrid, para la devolución de la cantidad sustraída a un pensionista.

La devolución económica íntegra de los pagos que se han efectuado desde la contratación en octubre del 2020 (32 meses) cuya cantidad asciende a 221,12 euros (6,91 euros mensuales x 32 meses) por parte de la empresa Iberdrola.

Cuantía reclamada: 221,12 €

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Hemos procedido a revisar la documentación de que disponemos y, de acuerdo con la misma, la contratación del Servicio Protección Eléctrica Hogar se ha realizado correctamente, por lo que consideramos correcta la facturación emitida.

Les remitimos adjunta copia del contrato de [REDACTED] en el que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada con su firma. (Anexo).

Así mismo, les confirmamos que el servicio reclamado se encuentra de baja desde el 09/06/2023.

La **parte reclamante** contesta por escrito:

El servicio de Protección Eléctrica del Hogar, que se activó con fecha 24 de octubre del 2020 fue dado de alta sin mi consentimiento.

Ese día fui presencialmente a una oficina de Iberdrola para firmar un descuento que se me ofreció de un 15%, pero en ningún momento se me mostró la cláusula donde especificaba que se contrataba este servicio ni se me explicó nada al respecto. NO SE FIRMÓ, por lo que deduzco, que esa firma digital (ya que se efectuó en una pantalla) fue cortada y pegada en los documentos que la empresa envía como justificación válida, cometiendo un delito de usurpación de identidad, que denunciaré por la vía penal, en caso de ser necesario.

Así mismo, en ese contrato aparecen datos falsos como es el email del cliente, cometiendo de nuevo un delito de falsedad documental en un contrato.

Solicita: La devolución íntegra de la sustracción económica de dicho servicio de protección eléctrica del Hogar que NUNCA fue contratado por el cliente, desde que se empezó a cobrar en octubre del 2020 (32 meses), cuya cantidad asciende a 221,12€ (6,91€ x 32 meses).

Si esto no se produce, directamente se procederá a la correspondiente denuncia por la vía judicial por falsificación documental y usurpación de identidad en la firma de un contrato con la solicitud de un perito caligráfico.

Cuantificación económica: 221,12 €.

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.



Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** aporta escrito en el que manifiesta:

Se adjunta el contrato de [REDACTED] "supuestamente firmado" en el que se ofrecía un descuento, pero no se le comunica al cliente que con esta firma está contratando un seguro con el que no está de acuerdo.

Como pueden comprobar, en el contrato no aparece la firma del cliente, en este caso [REDACTED], por lo cual, cualquier firma habría sido añadida posteriormente, con una copia electrónica o digital de otro documento por parte de la empresa, en este caso [REDACTED].

Además, en dicho contrato, se expone el servicio de asesoramiento eléctrico, pero no indica que se va a iniciar el cobro del mismo. Y en las ventajas que resume el nuevo contrato, no aparece que hay un nuevo servicio contratado con la admisión de dicho contrato.

Así mismo, se adjuntan algunas de las facturas en las que aparece el cobro de dicho servicio, que nunca se usó ni se era consciente de que se tenía contratado.

La cuantía económica íntegra de los pagos que se han efectuado desde "la supuesta contratación" en octubre del 2020 (32 meses) asciende a la cantidad de 221,12€ (6,91€ mensuales x 32 meses) por parte de la empresa [REDACTED].

La **empresa reclamada** contesta por escrito:

Tal y como les indicamos en nuestro escrito de fecha 09/11/2023, hemos procedido a revisar la documentación de que disponemos y, de acuerdo con la misma, la contratación del Servicio Protección Eléctrica Hogar se ha realizado correctamente, por lo que consideramos correcta la facturación emitida.

Les remitimos de nuevo adjunta copia del contrato de [REDACTED] en el que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada con su firma.

Así mismo, les confirmamos que el servicio reclamado se encuentra de baja desde el 09/06/2023.

Por otro lado, les comunicamos que, la documentación de fecha 03/11/2022 que aporta [REDACTED] en sus alegaciones, se trata de la renovación de su contrato, donde viene informado de las mejoras de cobertura del Servicio Protección Eléctrica Hogar y no sufre ninguna variación en el precio de dicho servicio.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el contrato celebrado en oficina comercial aportado al expediente está firmado por el titular, que en ningún momento ha manifestado ni reclamado que no se le hubiera entregado la copia del contrato para su posterior revisión y verificación, que no consta ninguna incidencia ni reclamación en relación con el envío de las facturas y comunicaciones, por lo que no se considera determinante el posible error en la dirección del correo electrónico que consta en el contrato, y que el objeto de reclamación son 32 mensualidades del servicio "Protección Eléctrica del Hogar", no habiendo formulado la parte reclamante ninguna reclamación durante el largo periodo de tiempo. Indicar finalmente que el último documento aportado por la reclamante no es el contrato sino la comunicación que en 2022 le envía la empresa sobre la renovación anual de precios del suministro eléctrico, que no requiere de firma del titular.



Comunidad de Madrid

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de inspección a la empresa reclamada al no tener atribuidas los órganos arbitrales competencias inspectoras.

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 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 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 Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]