



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11266.7/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 28 de junio 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL 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 pasado 13 de marzo a las 1:30 horas de la mañana percibí la falta de suministro eléctrico en mi vivienda familiar donde resido con mi mujer y mi hija de 5 años. La falta de suministro eléctrico se prolongó durante unas 32 horas hasta el día 14 de marzo a las 9:30 horas. En el momento de percatarme de la falta de suministro entré en contacto inmediatamente con [REDACTED] la cual me indicó que todo estaba correcto, el contrato activo, sin incidencias y que tenía que entrar en contacto con la empresa con la que se tenía subcontratada la distribución del suministro eléctrico, [REDACTED] (en adelante como [REDACTED]). Después de intentar numerosas llamadas, consigo comunicarme con la [REDACTED] la que me comenta que ellos no tienen ninguna incidencia, aviso o indicador que denote falta de suministro, y me indican que no pueden enviar a ningún técnico ya que consideran que el problema es de dentro de la vivienda y que debo de llamar a un Técnico instalador electricista de forma particular. Durante la mañana, contraté los servicios de un Técnico instalador electricista para que verificase y resolviera la incidencia. Cuando este se presentó en la vivienda este constató que en el cuarto de contadores del edificio el contador de la vivienda indicaba que el contrato estaba de baja ("contrato en baja"). El coste de la visita del Técnico para verificar la negligencia de [REDACTED] supuso 79€.



Comunidad de Madrid

- Solo después de innumerables llamadas a [REDACTED] y a la [REDACTED] para entender quien tiene que actuar y una de las dos soluciones el incidente de la falta de suministro de la vivienda, desde atención al cliente de [REDACTED] se me informa que la falta de suministro es debida a un error de [REDACTED] por un "cruce de [REDACTED]" incorrecto, de forma que por lo que se me explica de suministro de otra vivienda al código de contrato de mi vivienda.
- En consecuencia, solicito:

1º.- La indemnización de los daños y perjuicios que la interrupción del suministro eléctrico me ha ocasionado, teniendo en cuenta que mi vivienda la calefacción, agua caliente y cocina funcionan con electricidad, y que por la falta de suministro y con una hija menor me ocasionó, gastos, primero de instalador eléctrico, siguiendo las instrucciones erróneas, innecesarias y negligentes de [REDACTED], los gastos asociados al periodo de tiempo que yo y mi familia estuvimos sin suministro eléctrico asociados a la justa manutención, alojamiento, farmacia y alimentos perecederos situados en el frigorífico que por la ruptura de la cadena de frío me vi obligado a desechar, y que cuantifico en la cantidad total de 344,35 Euros, que pueden abonar en la cuenta en la que me pasan al cobro los recibos.

- Pago de Técnico Instalador eléctrico 79,00€
- Compra Farmacia 7,90€
- Cena restaurante 32,40€
- Estancia hotel 75,05€
- Alimentos perdidos frigorífico y congelador 150,00€

Siendo un total de 344,35 €

2º.- por los perjuicios ocasionados por la mera interrupción de un servicio del que estoy al corriente de pago y que no he recibido, una cantidad equivalente al importe del recibo del periodo en que se ha producido el corte injustificado, y que solicito me sea compensado en el recibo correspondiente al próximo periodo.

Además, hago constar, que la presente reclamación la formulo, por los daños que han tenido lugar por la interrupción del servicio y que tal y como establece la ley me corresponden, sin perjuicio de la indemnización automática prevista legalmente.

3º.- Asimismo se reclaman los daños morales que por la falta de suministro de más de 24 horas provocó en mi hija de 5 años, y los perjuicios ocasionados a mi mujer que por su profesión teletrabaja en el domicilio, todos estos daños los valoro en 200€.

Por tanto, aparte de la compensación en el recibo de suministro y demás indemnizaciones legales que pueda tener reclamo la cantidad de 544,34 € en concepto de abono de gastos y daños y perjuicios causados por la falta de suministro eléctrico

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

- Respuesta a la reclamación en la que [REDACTED] reconoce el error al causar la baja del contrato.
- Foto del contador.
- Factura del técnico electricista.
- Factura del restaurante.



Comunidad de Madrid

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

- La baja del suministro se produjo por un error propio de [REDACTED]
- Que ofreció una compensación al consumidor que fue rechazada, en particular informa de que "el Sr. [REDACTED] no ha aceptado la cantidad propuesta que consistía en una compensación por los días sin suministro, el abono de la factura de la cena, la factura del hotel y los gastos de la farmacia por lo que desde [REDACTED] no es posible continuar con las gestiones."

2.- Dar audiencia a las partes

- Ambas partes se reafirman en sus alegaciones. En reclamante insiste en la pertinencia de que le sean indemnizados todos los daños reclamados.

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

- (i) [REDACTED] reconoce el error en el corte del suministro en el domicilio del reclamante.
- (ii) De conformidad con el art. 1101 CC, quien incumple el tenor de sus obligaciones está obligado a reparar los daños y perjuicios causados. Asimismo, de conformidad con el art. 1107 CC "Los daños y perjuicios de que responde el deudor de buena fe son los previstos o que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento".
- (iii) Que la carga de la prueba de los daños padecidos y su nexo causal con el incumplimiento corresponde al perjudicado. Excepción hecha a la indemnización directa reconocida en los arts. 104 y 105 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, que procede de forma objetiva *ex lege*.
- (iv) Que no se aportan facturas del hotel, de la farmacia, ni se prueba en modo alguno las partidas relativas al daño moral de la menor, el daño por teletrabajo, ni a los alimentos refrigerados.
- (v) Que, a pesar de lo anterior, [REDACTED] sí se ofreció a indemnizar por los días sin suministro, el abono de la factura de la cena, la factura del hotel y los gastos de la farmacia, sin que pueda actuar después en contra de sus actos propios (*venire contra factum proprio non valet*).
- (vi) Que, la factura del técnico electricista en consecuencia directa del corte de suministro y fue este, de hecho, quien se percató del corte de suministro.

Y, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda:

ESTIMAR PARCIALMENTE la reclamación presentada por D. [REDACTED] y ordenar a [REDACTED] el abono de una indemnización de daños y perjuicios por las siguientes partidas: Técnico Instalador eléctrico 79,00€; Farmacia 7,90€; Cena restaurante 32,40€, Estancia hotel 75,05€; y la compensación pertinente por las horas sin suministro (arts. 104 y 105 RD 1955/2000), en la cuenta bancaria que el consumidor comunique a [REDACTED] a estos efectos. Transcurridos 30 días desde la comunicación de la cuenta bancaria, la cantidad resultante devengará intereses moratorios del art. 1108 CC.



Comunidad de Madrid

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 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.