

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14310.6/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 23 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

La compañía [REDACTED] mercado libre pidió portabilidad de mi contrato a su empresa y luego lo dio de baja. Supuestamente alguien llamó en mi nombre y no le pidieron información de validación. Solicito que se devuelva el contrato a su origen y que asuma la indemnización por daños durante estos 6 meses.

En escrito adjunto, señala el consumidor que:

“En mi piso de Calle [REDACTED] tenía un contrato de gas con [REDACTED] mercado libre. En Julio 2022 lo cambié yo a [REDACTED] mercado regulado. Tras recibir dos facturas de [REDACTED] mercado regulado (adjuntas), dejaron de cobrarme. Tras investigarlo y llamar a [REDACTED] mercado libre, [REDACTED] mercado regulado y a la distribuidora la información que tengo es que al parecer una persona que era inquilino en calle [REDACTED] en octubre 2022 llamó para cambiar el contrato a su nombre y luego el 4 de Enero lo dio de baja a través de [REDACTED] mercado libre. La distribuidora dice que quien pidió la baja fue [REDACTED] mercado libre, (me lo han dicho en conversación telefónica). [REDACTED] mercado libre dice que ese contrato con ese CUPS ya no está activo y que no pueden hacer nada, y los escritos físicos presentados dicen que "se han extraviado" (adjuntos). [REDACTED] mercado regulado dice que recibió la petición de cambio de comercializadora por [REDACTED] mercado libre”.

En ulterior escrito de 27.11.23, el consumidor modifica su pretensión:

“Habiéndose restituido el gas solicita la indemnización por todas las molestias, todas las llamadas realizadas a [REDACTED] las cartas certificadas, la contratación de servicios de la OCU y visitas a las tiendas físicas de [REDACTED] durante el 2023 que hasta que no ha

Comunidad de Madrid

intervenido la junta arbitral de consumo ha hecho caso omiso a todo".

En escrito de 9.01.24, el consumidor manifiesta que:

A la vista está en la contestación de la reclamada que está en manos de la empresa dar respuesta a las irregularidades y fallos que comete en su gestión en un tiempo mínimo en cuanto media una entidad competente y a la que respetan, miles de gracias a la Comunidad de Madrid por su mediación.

SOLICITA:

"Que se sancione a [REDACTED] de manera ejemplar, lo que evalúo personalmente en 10 mil euros, como reclamación a este caso y que esos fondos sean destinados a promocionar la existencia de la junta arbitral de consumo entre los ciudadanos de Madrid (por ejemplo, con carteles cerca de las oficinas de reclamación de [REDACTED]) con el fin de que esta empresa no siga ejerciendo su falta de respeto hacia ellos, sobre todo los ancianos".

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

En escrito de 20 de noviembre de 2023, la reclamada indica que:

"Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación del consumidor en el que solicita la activación del contrato referente al CUPS [REDACTED] del domicilio [REDACTED] de Madrid con su anterior comercializadora e indemnización por los daños causados. Le informamos que hemos procedido a la activación del contrato asociado al CUPS [REDACTED] del domicilio [REDACTED] de Madrid con su anterior comercializadora [REDACTED], S.A. Hemos generado abono de importe 30,05 €, que remitiremos en los próximos días, mediante transferencia a la cuenta bancaria, informada como medio de pago. Una vez se genere la primera factura, si se pasan al cobro los derechos de alta procederemos a su devolución cuando nos aporte la factura que indique dichos conceptos.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

- Se presenta factura de [REDACTED] de fecha emisión 31.08.22, del período 30.06.22 a 17.08.22, por importe de 17,15 €.
- Se presenta factura [REDACTED] mercado libre emitida el 11.07.22, con período de consumo del 27.05.22 a 14.06.22, por importe de 73,57. En ambas facturas figura el mismo CUPS.
- Se presenta respuesta de [REDACTED], indicando que:
"El 8 de octubre de 2022, atendiendo a la solicitud de la empresa distribuidora [REDACTED], el 3 de octubre de 2022 dimos de baja al contrato de dicho suministro por cambio de empresa comercializadora. Por lo tanto, entendemos que el Sr. [REDACTED] formalizó previamente un nuevo contrato con otra compañía. Si el Sr. [REDACTED] considera que el traspaso se produjo de forma irregular, deberá dirigir su reclamación a la comercializadora de destino y solicitar la reposición de contrato."

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES**:

PRIMERA:

El consumidor reclama inicialmente por el cambio no consentido de comercializadora de

Comunidad de Madrid

gas, dado que sin su consentimiento su contrato de suministro se cambió de [REDACTED] mercado libre.

La situación ya ha sido solventada, y el contrato ha sido cambiado de nuevo a [REDACTED] Comercializadora regulada, por lo que esta pretensión del consumidor ya ha sido concedida y cumplida por la empresa reclamada. Por lo tanto, dicho acuerdo entre las partes se ELEVA a LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL.

SEGUNDA:

El consumidor reclama una indemnización de daños y perjuicios que no cuantifica. En su primer escrito solicita una indemnización "por daños durante estos 6 meses", y en un escrito posterior, solicita una "indemnización por todas las molestias, todas las llamadas realizadas a [REDACTED], las cartas certificadas, la contratación de servicios de la OCU y visitas a las tiendas físicas de [REDACTED]". El art. 1101 CC prevé la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados por dolo, negligencia o morosidad en el cumplimiento de sus obligaciones. En el presente caso, lo más probable, es que el vecino inquilino del 4º al realizar la contratación del suministro de gas de la vivienda que ocupaba facilitase erróneamente el CUPS del que era titular el consumidor. Se trata de un cambio de CUPS, que fue corregido con prontitud, si bien no se efectuó con la misma celeridad el cambio a la comercializadora regulada previa del reclamante. Aún así, la indemnización de daños requiere que el daño sea directo y previsible, y que se pruebe. No se aporta prueba alguna de la cuantía del daño ocasionado. Si el daño ocasionado es superior a 30,05 euros, el consumidor debería haber aportado prueba alguno del mismo. En otro caso, este Colegio considera adecuado el acuerdo propuesto por la comercializadora, dado que la reclamada ha aceptado una indemnización de 30,05 € que se abonaban en la cuenta corriente en la que se procede al cargo de los recibos. Ello equivale de nuevo a un acuerdo tácito, que este Colegio ELEVA A LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL.

TERCERA:

En su último escrito, el consumidor agrega una pretensión más, que se sancione, con una cantidad de 10.000 euros a la comercializadora. Dicha solicitud excede de la competencia atribuida a un Colegio arbitral, que sólo tiene competencias para dirimir el fondo de la controversia en cuestiones surgidas de los contratos entre profesionales y consumidores, pero carece de facultades sancionadoras. Para ello, si el consumidor lo considera pertinente, debe dar traslado a la Inspección de consumo, pero tal cuestión no puede ser dilucidada por este Colegio Arbitral. Por lo tanto, el Colegio Arbitral NO PUEDE ENTRAR A CONOCER dicha pretensión.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en equidad:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ELEVACIÓN A LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL** de los acuerdos a los que han llegado las partes, consistentes en la reposición del contrato con la comercializadora regulada, acuerdo que ya se ha cumplido, y la indemnización con 30,05 € al consumidor, como cantidad a tanto alzado, por los daños ocasionados por este cambio de contrato no solicitado por el consumidor.

Este Colegio Arbitral **NO PUEDE ENTRAR A CONOCER** la solicitud del consumidor de que se sancione a la empresa reclamada, dado que carece de competencias sancionadoras, y ello excede del ámbito del arbitraje de consumo.

El plazo para el cumplimiento del pago de la indemnización, si no ha sido ya abonada,



Comunidad de Madrid

en ejecución 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 señalado al principio.

Madrid, 25 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature block]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature block]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature block]

Fdo.