



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00466.7/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de junio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se realiza contrato de suministro de electricidad nº130112903579 al que le aplica la promoción de "black friday" por el que se premiaría al cliente con 15.000 puntos en el programa de fidelización "para ti", canjeables en descuento en la factura de suministro. realizado el contrato, no se han recibido los puntos prometidos, habiéndose abierto repetidas reclamaciones y no habiéndose resuelto ninguna. se contrató con [REDACTED] atraído por la promoción, pero he resultado ser estafado. la empresa no aporta solución y no contesta reclamaciones y pretensiones del solicitante.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "cumplimiento de la bonificación de la promoción "black friday": a día de hoy ya no soy cliente (me siento estafado), y dado que contratar con [REDACTED] me ha supuesto un perjuicio al haber perdido mi tarifa anterior, que era muy beneficiosa, solicito directamente indemnización de los 150€ que la conversión de los 15.000 puntos supone a euros en descuento de factura.

En su escrito de 14 de febrero de 2025 refiere: habiendo recibido las alegaciones de la parte reclamada, en la que asumen que correspondía aplicar la promoción, pero que al estar el cliente en una lista Robinson no fue posible enviar el código promocional: "... según la promoción, le correspondía recibir por email un código promocional por el que recibiría puntos en el programa para ti por valor de 150€ sin embargo, verificamos que el cliente está registrado en listas Robinson por lo que no pudo recibir la comunicación comercial automática con el código promocional. ..." y teniendo en cuenta que con la excepción de la comunicación en la que se enviaba el código promocional, toda otra comunicación, todas de ellas automáticas, si fueron posibles (hasta 28 correos electrónicos con distinto contenido, publicidad, facturas, promociones, etc. y llamadas hasta la fecha de hoy), no queda a mi entender justificado que el motivo de no haber recibido la bonificación haya sido estar en una lista Robinson. solicita se tenga todo ello en cuenta, y más teniendo en cuenta que mi derecho de estar o no en una Lista Robinson, no debe ser incompatible con recibir la bonificación comprometida a la hora de contratar suministro".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 23 de enero de 2025 refiere: "Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se han realizado las

Comunidad de Madrid

comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por [REDACTED]

Cabe señalar que, [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo a nivel Autonómico para reclamaciones relativas a consumidores domésticos con respecto al proceso de contratación, facturación, cobro y atención al cliente, quedando excluido expresamente cualquier litigio relacionado con las redes de generación y/o distribución de las cuales la comercializadora no es directamente responsable tales como los relativos a lecturas, extensión de red, concesión de acceso de terceros a la red, interrupciones de suministro y daños derivados de problemas en la calidad de suministro, inspecciones reglamentarias y cualquier servicio, los asuntos relativos a la pobreza energética y el bono social y los asuntos relacionados con la comercialización y entrega de productos y servicios no energéticos.

Según lo anterior, comprobamos que cliente contrató el suministro de luz con esta compañía el 27/11/2024 y con fecha 02/01/2025 causó baja por cambio de comercializadora.

Según la promoción, le correspondía recibir por email un código promocional por el que recibiría puntos en el programa PARA TI por valor de 150€

Sin embargo, verificamos que el cliente está registrado en listas Robinson por lo que no pudo recibir la comunicación comercial automática con el código promocional.

Esta comunicación, por su carácter comercial, se bloquea para los clientes que ejercen este derecho.

No obstante, el día 13/01/2025 se comunicó con los clientes afectados por esta circunstancia proporcionando un nuevo código, pero, dado que el cliente causó baja con fecha 02/01/2025 tampoco recibió esta comunicación.

En cualquier caso, el programa PARA TI tiene en sus bases legales la condición de tener contrato activo en [REDACTED] para poder ser miembro del programa y beneficiarse de las promociones asociadas a este programa, como es el caso de la campaña indicada en la reclamación.

Por lo tanto, lamentamos la situación, pero este cliente en su situación actual, tampoco puede ni recibir el código asociado, ni tampoco entrar en el programa para canjearlo y recibir los puntos correspondientes”.

En sus escritos de 10 de marzo de 2025 refiere:” Como contestación a su escrito mediante el cual nos comunican la Composición del Órgano Arbitral y nos informan que la Audiencia para resolución de expediente número **21 - ARBC - 00466.7/2025** se realizará el próximo 12/05/2025, les informamos que quedamos a la espera del resultado de la misma. Como ya se indicó, el programa PARA TI tiene en sus bases legales la condición de tener contrato activo en [REDACTED] Energía para poder ser miembro del programa y beneficiarse de las promociones asociadas a este programa.

Por lo tanto, dado que el contrato consta de baja, no puede ni recibir el código asociado, ni tampoco entrar en el programa para canjearlo y recibir los puntos correspondientes.

Es por ello que, tras revisar las acciones realizadas, nos reiteramos en la respuesta dada.

Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

Por último, les informamos de que [REDACTED] tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que, si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED]

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º Sobre la inscripción en listas Robinson: El derecho del consumidor a no recibir comunicaciones comerciales debe ser respetado. Sin embargo, este derecho no debería suponer



Comunidad de Madrid

una pérdida automática de beneficios promocionales si la empresa no ofrece canales alternativos de notificación no comercial (por ejemplo, área de cliente o comunicación directa no publicitaria).

2º Sobre la baja del contrato antes del envío del código: La empresa reconoce que el código fue enviado el 13/01/2025, cuando el cliente ya no tenía contrato activo. No obstante, el cliente sí cumplía los requisitos en el momento de la contratación y durante el periodo de la promoción.

3º Sobre las condiciones del programa “PARA TI”: Las bases legales establecen que solo los clientes activos pueden beneficiarse de las promociones. Sin embargo, en equidad, se valora que el cliente no recibió el código por una causa ajena a su voluntad (listas Robinson) y que no fue informado de forma efectiva de cómo acceder al beneficio por otra vía.

4º Sobre el perjuicio económico alegado: El reclamante manifiesta haber perdido una tarifa beneficiosa. Aunque no se aporta prueba directa de este perjuicio, sí se constata que el incentivo promocional (150€ en puntos) fue un factor relevante en su decisión de contratar.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y considerando que:

1º El cliente cumplía los requisitos en el momento de la contratación.

2º No recibió el beneficio promocional por una causa no imputable a él.

3º La empresa no ofreció mecanismos alternativos para garantizar el acceso al código.

4º El cliente actuó de buena fe y dentro del plazo razonable para reclamar.

Se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil deberá compensar al reclamante con un importe de 150 €, en concepto de la pérdida del beneficio promocional no disfrutado.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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