



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01885.8/2025

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de septiembre 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: El reclamante refiere que el día 28 de noviembre la empresa de marketing [REDACTED] casi le cambia de compañía de luz y gas (de [REDACTED] a [REDACTED]. Le dijeron que era de "REGISTROS ELÉCTRICOS", que si no cambiaba ese mismo día de compañía se le cortaría el suministro de la luz y el gas. Ante la presión y el miedo lograron engañarle, y acabó firmando vía telefónica el contrato (el 2 de diciembre). Cuando se dio cuenta de que no era así, llamó para desestimar el contrato y notificó a [REDACTED] de lo ocurrido.

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 solicita: "Que [REDACTED] no colabore con estafadores. Que me devuelvan el dinero de (hasta ahora) las 3 facturas de que me ha cobrado [REDACTED], que se escuda en que fue el contrato que firmé, pero bajo un engaño y no por gusto. Y que hagan algo con estas empresas que se disfrazan de marketing cuando se dedican a engañar. Pretendo se me informe qué va a hacer [REDACTED] con la empresa colaboradora [REDACTED]".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 12 de mayo de 2025 refiere: "Como contestación a su reclamación de referencia arriba informada, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por Dña. [REDACTED]".

De conformidad con lo anterior, le detallamos a continuación la vigencia de los contratos reclamados según la información recogida en nuestros sistemas:

CUPS CONCEPTO FECHA DE ALTA FECHA DE BAJA ES0217020156789247LL Suministro de luz y gas 28/11/2024 2/12/2024 ES0022000007542751LA1P Suministro eléctrico 29/11/2024 3/12/2024

Les informamos que la contratación se realizó, con fecha 27/11/2024, vía telefónica, a través de una empresa colaboradora con [REDACTED]

Asimismo, les confirmamos que los contratos ya han sido dados de baja en nuestra compañía debido a un cambio de comercializadora.

Conforme a lo anterior, en el marco de la política de la mejora continua atención a todos nuestros clientes por deferencia comercial, se ha dado orden para anular las facturas emitidas durante el tiempo que estuvieron en vigor los contratos anteriormente mencionados.

Comunidad de Madrid

Tras dicha anulación se generó un saldo a favor de la Sra. [REDACTED] importe de 6,90 € el cual ha sido transferido a la cuenta asociada al contrato [REDACTED]. Les informamos de que Endesa Energía 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 [www.\[REDACTED\]](#).

En sus escritos de 11 de junio 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 - 01885.8/2025 se realizará el próximo 24/07/2025, les informamos que no nos es posible asistir, según el artículo 43.2 del RD 713/2024, la incomparecencia no implica allanamiento o admisión de las pretensiones ni de los hechos, por lo que quedamos a la espera del resultado de la misma.

De igual forma, les informamos de que, tras analizar las gestiones realizadas, nos reiteramos en la resolución anterior de fecha 12 de mayo de 2025, que adjuntamos.

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].

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".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y la conversación mantenida con la reclamante, manifestando que están satisfechas sus pretensiones, y que da por cerrada la solicitud de arbitraje.

Dichas manifestaciones se recogen en este LAUDO CONCILIATORIO.

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 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.