



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07777.2/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de noviembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público, arbitro acreditado por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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 inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que se concreta en:

Reclamo gastos de perdida de alimentos por corte de luz de la distribuidora [REDACTED] por incidencia en cruce de CUPS al solicitar cambio de titular.

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

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

1.- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamante pueden resumirse en:

Reclamación respecto de las pérdidas de alimentos como consecuencia del corte de suministro por motivos de error de gestión por parte de Endesa por valor de 769.22.

Documentación que presenta:

Informe de consumo y mail de contestación de [REDACTED] y [REDACTED]

Mail de hilos de conversación sobre la cuestión.

Movimientos bancarios de compras de alimentos reclamados.

2.- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamada pueden resumirse en:

Les informamos que, debido a un error en el proceso de contratación, se asignó el CUPS [REDACTED] a la reclamante, cuando no le correspondía.

Una vez verificado que dicho suministro ya no consta en vigor a nombre de la reclamante, se procedió a anular la facturación emitida por el mismo.

Asimismo, comprobamos que, el tiempo que estuvo sin suministro fueron 24 horas.

En cuanto a la indemnización solicitada por la reclamante que fija en 769,22€ por la pérdida de alimentos, les informamos que hemos tomado contacto directo con la reclamante, vía e-mail, para que nos facilitara justificación de dichas pérdidas.

Nos adjunta los mismos justificantes bancarios de las compras realizadas, que ya aportó a través de este organismo, pero nada que acredite que los alimentos eran perecederos, por lo que no



Comunidad de Madrid

nos podemos hacer cargo de la cantidad solicitada.

No obstante, le hemos ofrecido 150€ por los inconvenientes ocasionados, no habiendo sido aceptados.

Por tanto, entendiendo que hemos realizado las gestiones correctas, no procediendo más acciones por nuestra parte.

En caso de que la reclamante, se replantee aceptar la compensación ofrecida, puede ponerse en contacto con nosotros a través de este organismo o a través del correo

2.- Dar audiencia a las partes.

1.- La reclamante presenta escrito en el que indica:

En respuesta de la notificación recibida de la junta Arbitral de Consumo a 10-10-2025 comunicar no haber recibido hasta la fecha citada nueva propuesta compensatoria por parte de Endesa tras no aceptar la primera ya que la cifra ofertada no cubre ni se aproxima a la cantidad valorada en pérdida real del contenido de mi frigorífico en el momento de la suspensión del suministro.

Por ello mantengo mi demanda y reitero mi solicitud de responsabilidad y restitución respecto de las pérdidas ocasionadas, todo ello sin tomar en cuenta perjuicios y molestias.

Adjunto de nuevo documentación relevante como hilos de conversaciones de reclamación, contrato y justificantes bancarios de compras de alimentos en los que se puede comprobar nombre del comercio y fecha de compra, ya que en coherencia a no esperar este tipo de controversias y siniestro no acostumbro a guardar ticket de supermercado.

2.- La reclamada presenta escrito para la vista con el siguiente contenido:

De conformidad con lo anterior, les detallamos a continuación la vigencia del contrato reclamado asociado al CUPS [REDACTED] según la información recogida en nuestros sistemas:

CONTRATO CONCEPTO FECHA DE ALTA FECHA DE BAJA

130109967643 Suministro eléctrico 15/10/2024 4/11/2024

No obstante, en el marco de nuestra política y compromiso con la mejora continua de nuestras prácticas comerciales y la calidad de atención a todos nuestros clientes, se han dado instrucciones para que no se requiera el pago al titular de ningún importe facturado durante el tiempo de vigencia del contrato. Por este motivo, se ha procedido a la anulación de las siguientes facturas:

PERIODO FACTURA IMPORTE

del 15/10/2024 a 04/11/2024 P24CON045578784 38,51 €

De conformidad con lo anterior, les informamos que se ha realizado una devolución con importe 38,51€ sobre la cuenta ES [REDACTED], el pasado 26/05/2025 correspondiente a la factura P24CON045578784.

Por otra parte, no podemos admitir la pretensión económica manifestada por la reclamante y que fija de forma genérica en 769,22 €, alegando supuestos daños y gastos en los que incurrió debido a la ausencia de suministro.

Nos adjunta justificantes bancarios de las compras realizadas de fechas que van entre el 13/03/2025 al 10/05/2025, que es un periodo demasiado amplio, pero nada que acredite que los alimentos eran perecederos, por lo que no nos podemos hacer cargo de la cantidad solicitada. No obstante, le hemos ofrecido 150€ por los inconvenientes ocasionados, no habiendo sido aceptados.

Por lo anteriormente expuesto, consideramos debidamente atendida la presente reclamación por parte de esta comercializadora.

DECISION ARBITRAL:

ARBCRS32

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

El Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERA: La reclamada indica que se produjo un corte en el suministro de luz que provocó la pérdida de los alimentos que tenía en el frigorífico, por lo que solicita una compensación de 769,22 €. No hace referencia a la fecha en la que se produjo el corte de suministro, ni la duración del mismo.

La reclamada admite que, debido a un error en el proceso de contratación, se asignó el CUPS [REDACTED] a la reclamante, cuando no le correspondía. Una vez verificado que dicho suministro ya no consta en vigor a nombre de la reclamante, se procedió a anular la facturación emitida por el mismo. Asimismo, comprobamos que, el tiempo que estuvo sin suministro fueron 24 horas.

Para compensar la posible pérdida de alimentos le ofrecieron la cantidad de 150 €, que se rechazó, por considerar que la indemnización solicitada no quedaba debidamente acreditada.

SEGUNDA: Para proceder a la reparación de daños debe acreditarse la existencia y la cuantía de los daños reclamados. La prueba de estos extremos recae en el solicitante de la indemnización.

En el presente caso la reclamante debido al corte de suministro de energía eléctrica en su domicilio solicita indemnización por pérdida de alimentos por un importe de 769,22 €, como se ha indicado, pero lo cierto es que no hace referencia a los alimentos que se perdieron como consecuencia del corte de suministro, no presenta una relación de productos u otros datos que permitieran valorar siquiera de forma aproximada el importe de los daños. Presenta justificantes bancarios de compra en supermercados, pero en ellos, lógicamente, no constan los productos adquiridos, y en particular si se trata de productos perecederos.

Por todo ello, procede señalar que no queda debidamente acreditado el objeto de la reclamación, al no determinarse ni los productos que se perdieron ni los adquiridos para reponerlos, de modo que no puede concederse la indemnización solicitada de 769,22 €.

No obstante, puesto que la reclamada ofreció la cantidad de 150 € como compensación, se entiende que procede aceptar que se entregue dicha cantidad a la reclamante para reparar el posible daño causado.

Por todo ello, el Órgano arbitral acuerda ESTIMAR EN PARTE la solicitud de arbitraje presentada por D^a [REDACTED] de modo que la reclamada debe abonarle la cantidad de 150 € que le había ofrecido para compensar la pérdida de alimentos como consecuencia del corte de suministro.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros:



Comunidad de Madrid

la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]