



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08692.5/2024

RECLAMANTE:

N

RECLAMADO:

C

En Madrid, a 20 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública acreditada como árbitro de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Que cuando celebró contrato con [REDACTED] su intención era solicitar el bono social, pero el contrato que suscribió no se lo permitía, pese a que le habían indicado que era el contrato idóneo para solicitar el bono social. La última factura de gas P24CON018195868 que comprende el período del 16/04/24 al 07/05/24, fecha en la que me di de baja con [REDACTED] asciende a 91,03€, factura con la que no estoy de acuerdo dado que se tiene en cuenta una lectura estimada de 17.489m3 a 07/05/2024, en lugar de la lectura real informada de 17.423m3, lo que supone un incremento considerable en la factura, 66m3 al alza.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

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

El día 14/02/24 llamé por teléfono a [REDACTED] para pedir información sobre cómo contratar la tarifa de gas y de luz para solicitar el bono social. Me dijeron que la tarifa con la que me hacían el contrato en ese momento era la idónea para solicitarlo y, por tanto, acepté el contrato, que me hicieron firmar con mensajes a través del móvil. En ningún momento me di de alta ni en la luz, ni en el gas, vía internet. Precisamente, como desconocía qué tipo de tarifa era compatible con el bono social, preferí hacer la gestión telefónicamente. Hasta el día 23/04/24 no recibí ninguna factura, ni los contratos. Solicité en varias ocasiones ambas cosas, pero decían que había un problema con la facturación, pero que en cuanto se solucionara, me lo enviarían. Sin embargo, hasta el 23/04/24, momento en el que volví a llamar por teléfono para reclamarlo, no recibí ningún documento. Dado que no podía solicitar el bono social mientras no tuviera los contratos y alguna factura, presenté mi reclamación telefónica ante [REDACTED] y, en ese momento, la persona que me atendió me informó que la tarifa que tenía contratada era incompatible con el bono social y que debía hacerlo con [REDACTED].

Teniendo en cuenta toda la información aportada anteriormente, solicito: - Corrección de la factura P24CON018195868 con la lectura real y- Reparación del daño causado por la mala gestión de la contratación por parte de [REDACTED].

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

Tal como les indicamos en anterior escrito relativo a la contratación realizada para los CUPS [REDACTED] la contratación de estos contratos fue realizada por la Cliente con canal de entrada Internet, y en ellos pudimos comprobar que contrató con la empresa comercializadora [REDACTED], las tarifas Tu Luz y Tu Gas en mercado libre.

Se le informa de que en caso de reunir las condiciones para acceder al PVPC y/o bono social la suscripción de este contrato impedirá su aplicación.

2.- Dar audiencia a las partes.

1.- La parte reclamante presenta escrito de alegaciones para la vista en el que indica que: Tal y como informé en la reclamación de arbitraje, la contratación tanto del gas como de la luz se hizo por teléfono, precisamente porque llamé para pedir información sobre qué tarifa tenía que contratar para solicitar el bono social. Dado que la contratación vía telefónica queda grabada agradecería revisaran dichas grabaciones donde comprobarán la veracidad de lo que comunico. Por otro lado, agradezco que hayan enviado copia de ambos contratos, teniendo en cuenta que tardaron más de 2 meses en proporcionármelos cuando todavía era clienta suya. Con respecto a la factura complementaria que, supuestamente han emitido, por el error cometido de nada menos que de 66m3 a su favor, siento decirles que no he recibido dicha factura.



Comunidad de Madrid

Cancelación de la factura P24CON018195868 de 91,03€, por la reclamación de una suma muy por encima del consumo real. Reparación económica del daño causado al informar engañosamente sobre un producto e incrementar la facturación de un cliente con derecho a solicitar el bono socia

2.- La parte reclamada presenta escrito de alegaciones para la vista en el que indica que: 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 - 08692.5/2024 se realizará el próximo 20/05/2025, 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 las resoluciones anteriores de fecha 2 de octubre de 2024. 18 de noviembre de 2024 y 14 de enero de 2025, que adjuntamos.

DECISION ARBITRAL:

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

PRIMERA: La reclamante solicita la corrección de la factura P24CON018195868, correspondiente al periodo de 16/4/24 a 07/05/24, con lectura real.

Según consta en la documentación aportada al expediente la reclamada emitió factura de fecha 24/06/24 de rectificación del periodo 16/04/24 a 07/05/24, por importe negativo de 63,23 €, que debe abonarse a la reclamante. De modo que se admiten las pretensiones de la reclamante en este punto. Si bien en el escrito que presenta para la vista indica que no se ha realizado el abono del saldo a su favor resultante de la rectificación, por lo que la reclamada debe, si no lo ha hecho ya, proceder al pago de la citada cantidad.

SEGUNDA: La reclamante solicita también la reparación de los daños causados por la mala gestión de la contratación por parte de [REDACTED] pues al parecer no le informaron debidamente de que el contrato que suscribió con esta compañía no le permitía solicitar y acceder al bono social. Indica, por otra parte, que hizo la contratación vía telefónica y no a través de internet, como sostiene la reclamada.

A este respecto procede considerar que en la documentación aportada por la reclamada aparece pantallazo del acta de proceso de firma del contrato en la que figura que el contrato se celebró mediante internet, y, por lo que ahora interesa, la parte del contrato, suscrito por la reclamante, en la que se le informa de que en caso de reunir las condiciones para acceder al PVPC y/o bono social la suscripción de este contrato impedirá su aplicación.

No queda, por tanto, acreditada la mala gestión de la reclamada en el proceso de contratación, por lo que no procede indemnización de daños, que, por otra parte, no se han cuantificado.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Cabe considerar que no se ha acreditado si la reclamante reúne los requisitos legalmente exigidos para acceder al bono social, no indica que se le haya reconocido, ni siquiera que lo haya solicitado tras la nueva contratación.

Por ello, el Órgano arbitral acuerda ESTIMAR EN PARTE la solicitud de arbitraje presentada por [REDACTED] de modo que se le debe abonar, si es que no se ha procedido a ello, el importe de 63,23 € de la factura de rectificación.

El laudo se adopta 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 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 y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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