



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08969.6/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública, árbitro acreditado a propuesta de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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:

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

1.-Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

1.- Las alegaciones de la parte reclamante se concretan en:

En relación con mi contrato de suministro de gas CUPS [REDACTED] recibo un cargo en mi cuenta corriente, contacto con la empresa y me dice que he contratado el servicio CUIDAD AGUA CALIENTE, cuestión que es mentira además me dicen que he ido a una sede física de la empresa a contratar ese servicio, cuestión que es FALSA, formulo reclamación por escrito del supuesto contrato, tienda, intervinientes para interponer denuncia por suplantación de personalidad y estafa y se niegan a darme datos, finalmente me envían un correo con



Comunidad de Madrid

contrato sin mi firma, pero con todos mis datos personales y que han encontrado una locución /contrato donde se escucha mi conformidad con ese contrato. Como se constata esa empresa

miente, tergiversa hablando de contrato y o grabación, tienda física y demás falsedades para intentar justificar la existencia de un supuesto contrato. Se generó reclamación R15-0002163398.

Solicita:

- Declaración de Nulidad radical y cancelación del supuesto contrato ciudad agua cliente 2.- Que se requiera a [REDACTED] para que aporte los datos del establecimiento y responsable del supuesto establecimiento donde afirma que contrate este servicio para denunciar estos hechos
- 150 euros de descuento en próximas facturas de gas por incumplimiento de contrato y 15 días de gestiones para resolver el incumplimiento

Documentación que presenta: 1.- mail de reclamación 2.- respuesta de [REDACTED] 3.- supuesto contrato

2.- Las alegaciones de la parte reclamada se concretan en:

Se refiere a la reclamación presentada por [REDACTED] en disconformidad con la facturación de los servicios de mantenimiento Cuida Agua Caliente, porque indica no haber realizado la contratación de dicho servicio, por lo que solicita se declare la nulidad radical y cancelación del supuesto contrato, que se aporte los datos del supuesto establecimiento donde afirman que contrató este servicio para denunciar los hechos y pide 150 € de descuento en próximas facturas por incumplimiento de contrato y 15 días de gestiones.

Respecto a esta reclamación indican que el día 27/12/2023 [REDACTED] se puso en contacto con nuestro servicio de atención telefónica para solicitar el alta de contrato con [REDACTED]. Dicha llamada resultó en la activación del contrato de suministro de gas mencionado, así como la contratación del servicio de mantenimiento Cuida Agua Caliente. Adjuntan la locución contractual de la que destacan que en el transcurso de la llamada, en el minuto 6:25 de la locución inicial (locución contractual 1) la agente comercial le informa al cliente sobre un servicio de mantenimiento que se llama Cuida gas agua caliente, además le informa el precio de dicho servicio y en el minuto 00:42 y 2:25 la grabación del contrato (locución contractual 2) la comercial informa nuevamente al cliente que está contratando el servicio de mantenimiento Cuida gas agua caliente informando el precio y las condiciones, finalmente, en el minuto 5:14 el cliente confirma con un SÍ la contratación.

Con las evidencias de que dispone [REDACTED] esta compañía no tiene elementos que permitan confirmar la versión del reclamante, pues en la documentación aportada queda demostrado que en la locución contractual se le informa al cliente que está contratando el servicio de mantenimiento Cuida Agua Caliente.

Por tanto, entendemos que no corresponde la anulación de la factura mencionada, ni indemnizar a [REDACTED] a este respecto.



Comunidad de Madrid

2.-Dar audiencia a las partes.

El Colegio Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO con las siguientes consideraciones:

PRIMERA: El reclamante solicita la nulidad de un contrato que dice no haber celebrado. Indica que formuló reclamación por escrito del supuesto contrato e intervinientes con la finalidad de interponer denuncia por suplantación de personalidad y estafa, pero que se negaron a darle los datos.

La parte reclamada presenta unas locuciones relativas a la contratación que el reclamante dice no haber celebrado. Al inicio de la locución se hace referencia al nombre de la persona con la que se habla que es el del reclamante, y a otros datos de identificación, para con posterioridad exponer el objeto del contrato, tarifas, condiciones de pago, etc, y se hace referencia expresa a la contratación del controvertido servicio Cuida Agua Caliente. En un momento de la locución se pregunta si desea contratación inmediata a lo que el cliente contesta que sí.

Puesto que el reclamante niega haber celebrado este contrato y señala que se ha podido producir una suplantación de personalidad y falsedades, el asunto excede de las competencias atribuidas al arbitraje de consumo, por lo que no se puede entrar a conocer del mismo.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda NO ENTRAR A CONOCER la solicitud de arbitraje.

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 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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 26 de febrero de 2025

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

[Redacted signature]

[Redacted signature]