



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

/R.: 21 - ARBC - 09329.2/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

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

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:

Tras cambiar de Comercializador, he sido "cancelado" como usuario y no se permite consultas privadas, facturas pagadas y datos personales

Solicita: Desbloquear situación permitiendo que consulte información y pido indemnización de 300 euros, por incumplimientos Ley Protección Datos.

En un segundo escrito de reclamación indica que Se inicia expediente por bloque acceso al área cliente [REDACTED] tras llamadas telefónicas diarias e innumerables correos electrónicos, ya presentados como pruebas. Toda vez que esta empresa, a pesar de llamadas y correos



Comunidad de Madrid

electrónicos, siguió en su línea de inadmitir reclamaciones negando el derecho de acceso, tanto telefónicamente como por correo electrónico. No se puede consentir que, una gran empresa abuse del cliente minimizando su existencia cuando cambia de comercializadora. Creo que han de saber ser profesionales en todo momento. ¿Por qué han de ganar siempre las comercializadoras, si comenten muchos errores administrativos y contables, que obligan al usuario a inspeccionar cada factura, reclamar, y estas reclamaciones se resuelven o no, muchos meses después, por la cabezonería de no reconocer los errores en facturas? Hacen bloqueos por sistema a todo cliente e infringen las leyes, creo que es suficiente argumento para no admitir más denigrantes comportamientos Comercializadora

Se solicita indemnización 500 euros en base a incumplimientos legales de Ley Protección de Datos y por lo expuesto anteriormente. Es muy grave su abuso de poder sobre los clientes.

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

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación del [REDACTED] en referencia al punto de suministro de su vivienda de la calle [REDACTED], en el que el cliente reclama que, tras cambiar de comercializadora, ha sido cancelado como usuario y no le permitimos consultas privadas, facturas pagadas y datos personales, por lo que solicita:

1. Que desbloqueemos la situación permitiendo que consulte información,
2. Indemnización de 300 € por incumplimiento de Ley Protección de datos

Pasamos a detallar las gestiones realizadas para cada uno de los puntos reclamados:

1. Que desbloqueemos la situación permitiendo que consulte información

Hemos comprobado que el 13/4/2024 inactivamos el contrato eléctrico del punto de suministro reclamado, atendiendo la solicitud realizada por [REDACTED], por cambio de comercializadora.

El reclamante tenía contratada la facturación On line y estaba dado de alta en el Área de clientes, por lo que, al no tener ningún contrato activo con la compañía, ya no puede acceder al área cliente.

En este sentido, les informamos que, si ha dejado de ser cliente de [REDACTED] pero era usuario del Área clientes, puede seguir entrando solo desde la web para acceder a su histórico de facturas.

Asimismo, hemos confirmado que el [REDACTED] tiene pagadas todas las facturas emitidas y que no tiene ningún importe pendiente de pago.

A raíz del presente escrito, hemos notificado al departamento correspondiente la solicitud del [REDACTED] y nos han confirmado que han acceder a su cuenta e incluso también descargar facturas. Por lo tanto, no le hemos bloqueado la cuenta y debería poder acceder con normalidad.

2. Indemnización de 300 € por incumplimiento de Ley Protección de datos

Teniendo en cuenta que se puede acceder a su Área de clientes, no corresponde realizar ninguna indemnización al respecto.

Por todo lo expuesto,

SOLICITA:

Que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean consideradas en el laudo que en su caso se dicte.

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral; no se presentarán nuevas



Comunidad de Madrid

alegaciones en el momento de la vista, por lo que solicitamos que se tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

2.-Dar audiencia a las partes.

Con fecha 3/01/2025 se presenta por el reclamante escrito en el que comunica "Solucionado el acceso a la información, pendiente indemnización por reclamación por incumplimiento Ley LOPD por bloqueo de la información personal. En espera de indemnización".

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, con las siguientes consideraciones:

PRIMERA: El reclamante indicaba que tras cambiar de comercializadora se le había "cancelado" como usuario y no se le permitía realizar consultar privadas, facturas pagadas y otros datos personales, por lo que solicitaba que se desbloqueara esta situación permitiéndole consultar esta información y pedía una indemnización de 300 € en un primer momento -escrito de fecha 7/07/2024- y de 500 € después -escrito de fecha 14/09/2024- a abonar por la reclamada por incumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales.

SEGUNDA: En cuanto a la primera petición, con fecha 3 de enero de 2025 el reclamante presenta escrito en el que comunica que se encuentra solucionado el acceso a la información. Si la reclamada ha procedido a darle acceso es porque tenía razón en lo relativo al indebido bloqueo de sus datos.

TERCERA: En cuanto a la indemnización por incumplimiento de la normativa de protección de los datos personales es una materia sobre la que no corresponde conocer en sede de arbitraje de consumo. Es una cuestión para resolver, en su caso, ante la Agencia de Protección de Datos, a la que corresponde supervisar la aplicación de la ley orgánica de protección de datos y del Reglamento de la UE, estando a la normativa vigente, en particular a lo dispuesto por el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de personales y garantía de los derechos digitales.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR EN PARTE la solicitud de arbitraje, al haberse solucionado el acceso a la información. No procede estimar la solicitud de arbitraje en lo relativo a la indemnización derivada de incumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 26 de febrero de 2025

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

[Redacted signature]

[Redacted signature]