



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09542.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 09.07.2024 que se puede resumir en que la empresa reclamada dio de alta un contrato de electricidad a nombre de la reclamante, datos que fueron facilitados por otra persona suplantando su identidad. La reclamante comunicó los hechos a la empresa reclamada, así como que se estaba sustanciando este asunto en la vía judicial, a pesar de lo cual, la empresa le estuvo "acosando" diariamente, así como otras empresas de recobro de deudas, y acabó incluyendo los datos personales de la reclamante en un fichero de solvencia patrimonial. Esta situación le ha ocasionado serios daños y perjuicios puesto que se está sintiendo "acosada" y perjudicada en relación con distintas operaciones bancarias y solicitud de hipoteca que estaba gestionando. Solicitud: *"que se resarza el perjuicio tanto moral como económico que se me ha causado como consecuencia del atentado que ello ha supuesto contra mi derecho al honor, no habiendo podido acceder a un préstamo o hipoteca como consecuencia de la inclusión indebida en Asnef a pesar de haber procedido tal y como [REDACTED] me indicó así como haberles presentado toda la documentación necesaria para demostrar que se trataba de un contrato ilegal por suplantación de identidad que se encontraba en vía judicial. Además, la inclusión se produjo sin previo aviso, enterándome a través de mi banco al ir a contratar un producto financiero. Además el acoso a través de llamadas y mensajes durante 1 año completo ha supuesto un gran desgaste emocional. No obstante, requiero que ello sea resarcido por esta vía sin tener que recurrir a la legal."* La reclamante aporta contrato de [REDACTED] y dos facturas de electricidad, denuncia en la Policía Nacional, así como contestación de la empresa reclamada a la OMIC de Madrid.

La parte reclamada presenta escrito de 13/08/2024 en el que manifiesta que *"debido a una incidencia, se dio de alta con [REDACTED] el contrato [REDACTED] a nombre de [REDACTED] en el cual se asignó al suministro eléctrico del cliente un CUP erróneo... Hemos procedido a subsanar la incidencia ocurrida desvinculando a [REDACTED] totalmente del contrato indicado, así como de la deuda reclamada sobre el mismo"*.

La parte reclamante presenta escrito de 17/09/2024 en el que manifiesta no considera resuelta la controversia puesto que, si bien le han desvinculado de la deuda que le reclamaban, el daño

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

causado no se ha resarcido, "llegando incluso a un acoso continuo de mensajes, llamadas y correos a pesar de haber presentado escrito así como presentando la denuncia penal correspondiente que estaba en trámite. Que la incluyeron en el Asnef sin notificárselo, imposibilitándola a acceder a ningún préstamo ni hipoteca para adquirir una vivienda, proceso en el que se encontraba en ese momento."

La parte reclamante presenta escrito de 20/11/2024 en el que manifiesta que "Estado de la denuncia: En trámite legal; dicha denuncia no tiene que ver con [REDACTED], puesto que en la vía legal únicamente está tramitada la denuncia contra la persona que me suplantó la identidad para los hechos que explico en documentos anexados. - Cuantificación de la pretensión objeto de mi solicitud de arbitraje: 6500€ negociable. En definitiva, solicito que la empresa [REDACTED] subsane el daño económico y moral causado durante todo este periodo de tiempo, antes de tener que recurrir a la vía judicial también con ellos."

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

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

La parte reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 23.02.2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 24.02.2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y aclara que: "... se ha comprobado que la empresa distribuidora [REDACTED] había comunicado que el 03/01/2023 había finalizado el contrato de suministro en mercado libre que [REDACTED] tenía con su anterior comercializadora. En tal circunstancia, y como establece el Real Decreto 1435/2002, desde dicha fecha, dado que el cliente no disponía de un contrato con ninguna otra comercializadora, el suministro pasó a ser gestionado por [REDACTED], como comercializadora de referencia, generándose el contrato [REDACTED]. Los datos utilizados para la contratación, incluidos los del titular, fueron proporcionados por la empresa distribuidora [REDACTED] (...) Lamentamos la confusión y las molestias que hayamos podido causar. (...) Dado que [REDACTED] indica que dicho domicilio no le pertenece, se han anulado las facturas emitidas en este contrato a su nombre en aras a la satisfacción del cliente. (...) les confirmamos que el 10/06/2024 se dio de baja a [REDACTED] de dicho fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias ASNEF-EQUIFAX."

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la solicitud de indemnización por daños morales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, ni de daños y perjuicios de carácter económico al no estar acreditados y justificados en el expediente, quedando expedita la vía judicial.

El presente laudo se ha dictado 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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



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, 27 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]