



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11972.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 21 de abril de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Habiendo contratado la tarifa 3 periodos vía online, la información presentada en la web a la hora de la contratación es una, y a la hora que me envían el contrato es otra diferente y perjudicial para mi. Datos mostrados durante la contratación: PRECIOS SIN IMPUESTOS Término de Potencia Punta: 30,000000 €/kW y año Término de Potencia Valle: 5,000000 €/kW y año Término de Energía Punta: 0,153471 €/kWh Término de Energía Llano: 0,106146 €/kWh Término de Energía Valle: 0,075660 €/kWh Datos en el contrato enviado y aplicados en las facturas: PRECIOS SIN IMPUESTOS Término de Potencia Punta: 30,000000 €/kW y año Término de Potencia Valle: 5,000000 €/kW y año Término de Energía Punta: 0,160971 €/kWh Término de Energía Llano: 0,113646 €/kWh Término de Energía Valle: 0,083660 €/kWh

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que me apliquen los precios indicados a la hora de contratación. Los precios que cambian son los precios de Kwh para cada uno de los 3 periodos".

En su escrito de 22 de octubre 2024: refiere: "Tal y como se muestra en el video de contratación anexo en la demanda inicial, los precios indicados en el contrato que [REDACTED] me manda nada más contratar, no coinciden con los mostrados en el chatbot de la contratación. Es posible que [REDACTED] actualizara los precios, pero no actualizó la parte del chatbot mediante la cual yo contraté. Durante unos días después de la contratación estuve conectándome al chatbot y seguía indicando los precios a los que yo había contratado (no a los que ellos indican en mi factura). Pasados 3 o 5 días ya sí que actualizaron los precios en el chatbot y mostraba los nuevos precios, pero a la hora de hacer mi contratación, tal como se ve en el video no hay ninguna duda de los precios mostrados. En el video se puede ver la fecha del ordenador que coincide exactamente con la hora y fecha de la contratación realizada y Solicito que se me apliquen en mi contrato los precios mostrados en el chatbot de contratación. Según el video adjuntado se puede observar que esa es la información que se me muestra para contratar. Me muestra unos precios, y al indicar que me interesa se inicia la contratación, sin mostrar otros precios en ningún momento. Es por ello que se deben aplicar dichos precios".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 04 de octubre 2024 refiere: "En contestación a su escrito con fecha 24/09/2024 de referencia arriba indicada, por el que nos dan traslado de la reclamación presentada por [REDACTED] en el suministro eléctrico ubicado en TRAV.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

██████████ VILLAVICIOSA DE ODÓN - MADRID, les informamos de lo siguiente. Hemos procedido a revisar la documentación de que disponemos y, de acuerdo con la misma, la contratación se ha realizado de forma correcta a través de la Web de clientes de ██████████ por lo que consideramos correcta la facturación emitida a ██████████. Adjuntamos el contrato de ██████████ para que les sirva a los efectos oportunos. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de ██████████, para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º El reclamante refiere: *"Solicito que se me apliquen en mi contrato los precios mostrados en el chatbot de contratación. Según el video adjuntado se puede observar que esa es la información que se me muestra para contratar. Me muestra unos precios, y al indicar que me interesa se inicia la contratación, sin mostrar otros precios en ningún momento. Es por ello que se deben aplicar dichos precios"*.

2º El contrato aportado por la mercantil coincide con el aportado por el reclamante.

3º El reclamante refiere: *"Habiendo contratado la tarifa online 3 periodos vía online, la información presentada en la web a la hora de la contratación es una, y a la hora que me envían el contrato es otra diferente y perjudicial para mí. Datos mostrados durante la contratación:*

Datos mostrados durante la contratación:

PRECIOS SIN IMPUESTOS

Término de Potencia Punta: 30,000000 €/kW y año

Término de Potencia Valle: 5,000000 €/kW y año

Término de Energía Punta: 0,153471 €/kWh

Término de Energía Llano: 0,106146 €/kWh

Término de Energía Valle: 0,075660 €/kWh

Datos en el contrato enviado y aplicados en las facturas:

PRECIOS SIN IMPUESTOS

Término de Potencia Punta: 30,000000 €/kW y año

Término de Potencia Valle: 5,000000 €/kW y año

Término de Energía Punta: 0,160971 €/kWh

Término de Energía Llano: 0,113646 €/kWh

Término de Energía Valle: 0,083660 €/kWh

4º La mercantil no manifiesta el porqué de la diferencia entre lo ofertado en la aplicación el 21 de julio y lo enviado en el contrato al reclamante y es aportado por ambas partes.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y según los datos aportados al expediente sin que sean aclarados y explicados por la mercantil, la diferencia de los datos facilitados en la aplicación y lo enviado en el contrato, y sin información alguna que acredite la diferencia, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil debe proceder a re facturar los importes según los datos mostrados en la aplicación durante la contratación, y base por la que el reclamante contrato con la empresa, y mantener dichos precios, durante la vigencia del contrato.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la



Comunidad de Madrid

fecha ya lo hubiere efectuado.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.