



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12497.3/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 17 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditado 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

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:

El reclamante indica que tenía suscrito contrato de suministro de gas con la reclamada que se modificó mediante contratación telefónica, que se siente engañado con esta modificación, que en la locución no se entiende el objeto del contrato no se entiende la comercial, es una persona de avanzada edad. Ha sido cliente durante más de 20 años.

Solicita que [REDACTED] le facture conforme a lo contratado antes del engaño y sin otros servicios. El importe que está dispuesto a pagar es el de 376,16 €, que corresponde a la liquidación con las condiciones económicas de las que disfrutaba antes de la llamada en la que le engañaron.



Comunidad de Madrid

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

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

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

La contratación se llevó a cabo de forma correcta. En el marco de una campaña comercial el 7/3/2024 contactan con [REDACTED] vía telefónica y, a petición del reclamante, activamos los contratos de gas y electricidad para los puntos de suministro de referencia. Dicha contratación fue suscrita mediante locución y formalizada mediante certificado AVIVA. Consideran, por tanto, que la contratación fue realizada correctamente con las condiciones informadas, y no corresponde rectificación de la facturación.

Indican que los servicios se inactivan por cambio de comercializadora saliente.

Aportan la locución y el correo mediante el que le envían el contrato con fecha 7/3/24 y en el que figura la aceptación del reclamante.

2.- Dar audiencia a las partes.

-DECISION ARBITRAL:

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

PRIMERA: El objeto del debate se centra en determinar si se produjo o no la modificación del contrato de suministro que el reclamante tenía suscrito con la reclamada.

A este respecto procede considerar la documentación presentada por la reclamada en relación con la celebración de contrato, que se concreta en la locución mediante la que se lleva a cabo la nueva contratación, en la que se especifica el objeto y las condiciones del contrato que se propone, y a las que el reclamante presta su consentimiento; y un certificado emitido por Tercero de Confianza, en el que se hace constar que con fecha 7/3/2024 se envía SMS al teléfono móvil del reclamante en el que se le indica que para confirmar su contratación tiene que acceder al enlace que le facilitan donde encontrará su contrato y la política de privacidad; consta el acceso a la página y consta que el botón contratar fue pulsado.

SEGUNDO: La citada documentación acredita que la empresa reclamada, tras recabar el consentimiento verbal del reclamante vía telefónica, procedió a confirmar la contratación mediante medios electrónicos, a través de la pulsación del botón de firma incluido en el mensaje SMS en el que se adjuntaba el contrato. Con este procedimiento la empresa reclamada cumplió con los requisitos exigidos por la normativa protectora de consumidores y usuarios para la contratación a distancia y, por tanto, puede decirse que la contratación se realizó de forma correcta.

No consta, por otra parte, que el reclamante hiciera uso del derecho de desistimiento que la normativa vigente le otorga.



Comunidad de Madrid

Por todo ello, debe considerarse celebrado el contrato que da lugar a la reclamación, pues consta que fue consentido por teléfono y por vía electrónica, y, por tanto, deben desestimarse las pretensiones de la parte reclamante.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano arbitral acuerda DESESTIMAR la solicitud de arbitraje presentada por [REDACTED]

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]

[REDACTED]



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid