



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12876.1/2024

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:

La empresa [REDACTED], con el nombre comercial [REDACTED] haciéndose pasar por mi compañía habitual hizo traspaso de mi contrato de suministros con una oferta que no ha cumplido en ningún momento. Pongo a su disposición el documento contractual que me llegó al teléfono, que consta de una sola hoja sin especificar las condiciones del contrato de las que me informó su comercial, mediando engaño también en la información recibida. No han hecho los descuentos de los que se informó. No el informaron de los contratos de servicios vinculados, que no acepté ni consentí.

No le envían la grabación, alegando que puede producir infracción de la normativa de protección de datos.

Solicita la entrega del contrato en su formato original, que la primera factura tenga el descuento del cien por cien prometido y las siguientes del cincuenta por ciento, la eliminación de cualquier



Comunidad de Madrid

producto o servicio que no sea el consumo de luz y gas, así como que devuelvan el dinero cobrado de más en la misma cuenta de domiciliación de recibos.

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 reclamada presenta escrito de fecha 6 de febrero de 2025 en el que indica que el reclamante realizó en fecha 11 de marzo de 2024 un contrato dual de suministro de energía eléctrica y gas natural. Que la intermediación y la comercialización de dicha contratación fue llevada a cabo por una empresa externa. La contratación se realizó a distancia, por vía telefónica, y la confirmación del reclamante se produjo mediante pulsación del botón de firma incluido dentro del mensaje SMS remitido al número de teléfono facilitado, previa visualización y descarga de la copia del borrador íntegro del contrato en su dispositivo móvil, todo ello certificado por un Certificado de Tercero de Confianza.

No obstante, a pesar de que la contratación con nuestra comercializadora [REDACTED] fue correcta, cumpliendo en todo momento la normativa sectorial aplicable, en atención a la versión de los hechos trasladados por el reclamante y dado que la comercialización del contrato se llevó a cabo por una empresa externa, desde [REDACTED], en atención a la solicitud del reclamante, como medida de acuerdo hemos decidido anular toda la facturación emitida con motivo de la contratación efectuada.

En este sentido informan que no le corresponde el pago de ningún importe por el periodo en que los suministros estuvieron activos en nuestra comercializadora.

Adjuntan las facturas anuladoras relativas al punto de suministro de energía eléctrica identificado con CUPS [REDACTED] y como Bloque Documental nº 3 las facturas anuladoras relativas al punto de suministro de gas natural identificado con CUPS [REDACTED].

Informan que en fecha 3 de febrero de 2025 se realizó transferencia de los importes satisfechos a la cuenta asociada al contrato del reclamante, adjuntan justificante de transferencia.

En atención a la solicitud de borrado de datos del reclamante, hemos procedido al bloqueo de sus datos personales y a la adopción de medidas técnicas y organizativas adecuadas para impedir su tratamiento, lo que garantiza que solo sean tratados en caso de ser necesario por imposición de una obligación legal.

Habiendo realizado y ejecutado la correspondiente y adecuada medida de acuerdo la cual evacua la totalidad del solicito de la parte reclamante, solicitan el archivo del presente expediente.

2.- Dar audiencia a las partes.



Comunidad de Madrid

-DECISION ARBITRAL:

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

PRIMERA: La parte reclamada presenta escrito en el que indica que, a pesar de que la contratación con nuestra comercializadora [REDACTED] fue correcta, cumpliendo en todo momento la normativa sectorial aplicable, en atención a la versión de los hechos trasladados por el reclamante y dado que la comercialización del contrato se llevó a cabo por una empresa externa, desde [REDACTED] en atención a la solicitud del reclamante, como medida de acuerdo hemos decidido anular toda la facturación emitida con motivo de la contratación efectuada.

En este sentido informan que al reclamante no le corresponde el pago de ningún importe por el periodo en que los suministros estuvieron activos en nuestra comercializadora e informan que en fecha 3 de febrero de 2025 se realizó transferencia de los importes satisfechos a la cuenta asociada al contrato del reclamante y adjuntan justificante de transferencia.

En cuanto la solicitud de cancelación de los datos del reclamante, la reclamada indica que han procedido al bloqueo de sus datos personales y a la adopción de medidas técnicas y organizativas adecuadas para impedir su tratamiento, lo que garantiza que solo sean tratados en caso de ser necesario por imposición de una obligación legal.

A la vista de estas manifestaciones se entienden atendidas las pretensiones del demandante.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano arbitral acuerda ESTIMAR la solicitud de arbitraje presentada por D. [REDACTED] en los términos que acepta la reclamada que atienden lo requerido por el reclamante.

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.



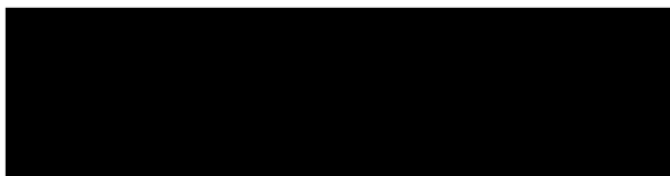
Comunidad de Madrid

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

Fdo.:



VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

