

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15175.0/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

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

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo 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 CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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 los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito ante la OMIC, de 22.08.24 la consumidora indica que:

"Después de llamar a [REDACTED] para modificar la dirección de facturación y no poder hacerlo, envió el 17.05 email con IBI para modificar la dirección sin tener respuesta. El 3.07 volvemos a enviar email volviendo a reclamar y sin solución acabo de poner reclamación en oficina sin solucionar el problema. Los emails son enviados desde el email de mi marido a [REDACTED] con copia a mi email. Recibiendo respuesta de llegada, las facturas no llegan a nuestro domicilio por no ser correcto, siendo enviadas a otro. Ruego modifiquen mi dirección fiscal de los dos puntos de suministro".

2º) En escrito de 5.11.2024, la consumidora manifiesta que:

Las facturas de [REDACTED] y [REDACTED] siguen viniendo a un CP erróneo. Deben cambiar a (se indican los datos personales y la dirección de correo postal) 28500 Arganda del Rey,

SOLICITO:

Ruego modifiquen mi dirección fiscal de los dos puntos de suministro. Indemnización por vulnerar la ley de Protección de Datos y falsedad documental.

Concreta la pretensión en 1.800.000 €

3º) En alegaciones de 17.03.25, la reclamada manifiesta que:

"De acuerdo las indicaciones de la consumidora¹, se efectuaron las correcciones oportunas en la dirección de correspondencia de los contratos anteriormente



Comunidad de Madrid

mencionados y en la dirección fiscal de la clienta, por lo tanto, ya aparece correcta la dirección en las nuevas facturas emitidas y en los duplicados de las antiguas".

4º) En escrito de 26.03.25, la consumidora SOLICITA que:

Que en el destinatario de las cartas solo venga mi nombre y dirección de mi domicilio. Cómo ponen en los duplicados que les remiten a ustedes, pero que a mí me llegan con esas coletillas en las cartas y a veces no llegan a mi domicilio. Y la correspondiente indemnización, ya que una multinacional no sepa poner en una carta un destinatario y no lleguen las mismas a su destino, conlleva una vulneración de la ley de protección de datos, ya que están distorsionando los mismos. Además de estar realizando ustedes una falsedad documental, ya que no corresponde los duplicados con las facturas originales.

5º) En escrito de 24.04.25, la consumidora insiste en que los datos de las facturas originales siguen equivocados, y aporta una fotografía de la última factura recibida. Manifiesta que: "Como ha quedado acreditado, las facturas siguen siendo enviadas con unos datos erróneos. Les envió la última factura que ha llegado a mi domicilio porque la otra no ha llegado (prueba de que los datos no son correctos) y les envió la factura de la luz de mi domicilio, a nombre de mi marido, para que comprueben la diferencia. Les reclamo un millón ochocientos mil euros, por la vulneración de la ley de protección de datos y por falsedad documental ante ustedes, al enviarles duplicados de las facturas, que no corresponden con la factura que llegan a mi domicilio".

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En alegaciones de 24.09.24 la reclamada manifiesta que:

En relación con el suministro eléctrico de la consumidora sito en Villa del Prado, han comprobado la procedencia de la solicitud de la consumidora. De acuerdo con la reclamación han realizado las correcciones oportunas.

2º) En carta de 23.10.24 en que se indica que se han efectuado las correcciones oportunas para el envío de las facturas del suministro ubicado en Villa del Prado a la dirección de Arganda del Rey, con el CP 28500. (Se aporta factura con dirección corregida del período de 18.09.24 a 17.10.24, emitida el 22.10.24).

3º) En escrito de 14.01.25, la reclamada manifiesta que:

"Se han procedido a revisar los contratos de referencia, correspondientes a la dirección de 28630 VILLA DEL PRADO (MADRID) y de 37780 LA MAYA (SALAMANCA) respectivamente, comprobando la procedencia de las reclamaciones.

4º) En escrito de 19.05.25, la reclamada manifiesta que:

"Los contratos de referencia 0296771211 y 289275088 que corresponden a las direcciones de suministro de electricidad ubicados en [REDACTED] 28630 VILLA DEL PRADO (MADRID) y [REDACTED] (SALAMANCA) una vez comprobada la procedencia de las reclamaciones de Dña. [REDACTED] y de acuerdo sus indicaciones, se efectuaron las correcciones oportunas en la dirección de correspondencia de los contratos anteriormente mencionados y en la dirección fiscal de la clienta. Por este motivo ya aparece correcta la dirección en las nuevas facturas emitidas".

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:



Comunidad de Madrid

1º) Se presenta correo electrónico, de fecha 17.05.24, enviado a la comercializadora indicando que cambien el CP para el envío de las facturas. En respuesta de la misma fecha se le confirma que han tramitado la documentación recibida y han gestionado correctamente su solicitud.

Se vuelve a enviar otro correo para el mismo motivo, el 2.07.24. Respuesta de la comercializadora idéntica a la anterior, de 3.07.2024.

2º) Se presenta factura del 6.08.24 a 5.09.24, emitida el 10.09.24 del domicilio de Arganda de Rey, figurando como CP 28038, en lugar de 28500.

3º) Se presentan las facturas:

Período		Suministro	Fact. Original	Duplicado
20.11.24 18.12.24	a	Villa Prado		10,05
8.12.24 a 7.01.25		La Maya		5,26
20.01.25 20.02.25	a	(21) Villa Prado	11,89	11,89 (sin 21)
5.02.25 a 5.03.25		(V.U.) La Maya	4,49	4,49 (sin V.U)

4º) En las facturas corregidas figura debajo del nombre y apellidos de la consumidora la indicación 21 el nº de la dirección del punto de suministro de Villa del Prado, pero no se corresponde con nada de la dirección de Arganda. En la factura de La Maya indican debajo del nombre y apellidos de la consumidora que es una vivienda unifamiliar, (lo que corresponde a la casa de La Maya, pero no se corresponde con la vivienda de Arganda, que es un piso).

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

La consumidora reclama exclusivamente por la falta de corrección de los datos de la dirección a la que desea que envíen las facturas de dos puntos de suministro eléctrico, uno radicado en la localidad de Villa del Prado, y otro en La Maya. El error afecta inicialmente al Código Postal de la localidad de recepción de las facturas (Arganda del Rey). Al efectuar la corrección la comercializadora, se incluye por error, de nuevo, el número de la calle de la vivienda sita en Villa del Prado y la indicación de que es una vivienda unifamiliar en el caso de la vivienda de La Maya.

En las últimas alegaciones efectuadas por la comercializadora la dirección ha sido totalmente corregida.

El art. 5.1.d Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 establece que los datos personales serán "exactos, y si fuera necesario actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que se tratan («exactitud»);".



Comunidad de Madrid

Puede entenderse que desde mayo de 2024 en que los consumidores solicitan por vez primera la corrección de los datos, hasta marzo de 2025 en que efectivamente los datos figuran de modo correcto en las facturas, no se han adoptado todas las medidas razonables para actualizar los mismos, pero al menos los consumidores deberían haber aportado un principio de prueba del daño causado, que directamente se derive de la falta de actualización de los datos. El Colegio Arbitral no aprecia directamente la existencia de un daño del solo hecho de haber rectificado erróneamente y vuelto a rectificar las facturas. El art. 1.101 CC establece que *“quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados, los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad y los que de cualquier modo contravinieren el tenor de aquellas”*.

Para la indemnización del daño ocasionado, el art. 1.107 CC exige que se trate de daños previstos o que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento. La consumidora alega el incumplimiento de la normativa de protección de datos, pero no ha existido un fallo en el tratamiento de los datos, sino únicamente un error y un retraso en la actualización de ciertos datos personales, correspondientes a la dirección postal en que desea recibir las facturas, que no se corresponden con el lugar de suministro.

No habiendo sido aportada prueba alguna de la existencia y entidad de los daños causados a la consumidora, este Colegio Arbitral considera que debe DESESTIMARSE LA PRETENSIÓN de la consumidora relativa a la indemnización de daños por vulnerar la ley de protección de datos.

SEGUNDA:

En cuanto a la consideración realizada por la consumidora solicitando indemnización por falsedad documental, el Colegio Arbitral no puede entrar a conocerla, dado que el art. 2.1.a RD 713/2024 que regula el Sistema Arbitral de consumo, establece que no pueden ser objeto de arbitraje las controversias en que existan indicios racionales de delito. Si la consumidora considera que se ha producido una falsedad documental, debe dirigirse a la jurisdicción correspondiente para denunciarlo.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, solicitando una indemnización por los daños y perjuicios por vulnerar la normativa de protección de datos, dado que no se ha probado ni la existencia ni la entidad del daño ocasionado.

En cuanto a la indemnización solicitada por falsedad documental, el Colegio Arbitral no puede entrar a conocerla por tratarse de materia excluida de arbitraje en el art. 2.1.a RD 713/2024 que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

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



Comunidad de Madrid

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 mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]