



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16630.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 03 de noviembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este Colegio 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 inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 02/12/2024:

"El 29 de mayo se recibió llamada de Sofía comercial de [REDACTED] con el nº 615436942, fue un contrato fraudulento. Pedimos que oigan toda la locución del supuesto contrato, y verán que toda la locución siempre fue que eran de la compañía [REDACTED]. Por lo demás, me ratifico en lo mismo de cartas anteriores. "Ojo" es posible que la compañía [REDACTED] haya mandado el contrato del anterior contrato que fue con ellos, manipulando las fechas etc."

Solicitud:

"La pretensión de la demandante son los 300 € que [REDACTED] nos tenía en la batería virtual por excedentes de luz, ya que [REDACTED] en el momento en el que nos dieron de baja debido a la llamada fraudulenta, perdimos la oferta de tener baterías virtuales y al darnos de nuevo de alta, ya no ofrecían dichas baterías con las consiguientes pérdidas futuras". Cuantía reclamada: 300 €

Consta en el expediente documentación correspondiente a la tramitación de la reclamación presentada a través de la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, con el siguiente escrito exponiendo los hechos reclamados:

"Realizar una denuncia contra la empresa energética [REDACTED] empresa que, sin consentimiento de D^a [REDACTED] (...) titular del contrato de suministro de energía en la vivienda situada en la calle (...), ha gestionado el alta en su empresa de forma fraudulenta causando baja automática en la empresa energética [REDACTED], con la que la interesada tenía contratado el suministro energético de la vivienda en el momento de los hechos.

Antecedentes de hecho: El 19.04.2023, D^a [REDACTED] dio de alta la luz de su vivienda con la empresa [REDACTED] con la que tuvo contrato hasta el 23 de febrero, fecha en la que la interesada cambió el contrato de luz a la empresa [REDACTED]

Comunidad de Madrid

El 20.06.2024 la interesada recibe en su correo electrónico un email de la empresa [REDACTED] donde le comunica la baja en el suministro energético en su compañía, baja que se hace efectiva desde el 16.06.2024. La interesada se comunica telefónicamente con [REDACTED] para saber la razón por la cual le han dado de baja, contestándole que han recibido la orden de baja de la nueva empresa supuestamente contratada por la interesada para el suministro de energía y que dicha empresa es [REDACTED].

La interesada se pone en contacto con [REDACTED] para solicitarle cuándo, cómo y quién ha firmado el contrato que, según ellos, ha sido de manera telefónica, solicitándoles en ese momento también una copia del contrato que, todo según [REDACTED], la interesada ha firmado. Desde [REDACTED] le comunican a la interesada que no pueden proporcionarle lo que solicita (ni siquiera el contrato) pues ha sido una empresa colaboradora quien ha gestionado esa alta fraudulenta.

La consecuencia más inmediata de la gestión de este contrato fraudulento es que, aunque han podido gestionar la vuelta de la interesada a la empresa [REDACTED], ésta ha retirado a la interesada las Baterías Virtuales que le asignaron en el contrato que realizó con ellos el 23 de febrero del 2024, pues en estos momentos dichas baterías no están disponibles para nuevos contratos, lo que supone un trastorno monetario para la interesada que cuenta con 11 placas solares en la vivienda”.

De la documentación aportada por la reclamante, cabe destacar:

- Correo electrónico de [REDACTED] a la reclamante, de fecha 16.06.2024, comunicando a la reclamante que han dado de baja el contrato de electricidad para su vivienda.
- Correo electrónico de [REDACTED] a la reclamante, de fecha 20.06.2024, comunicándole que “con fecha 14.06.2024 ya tienes activada con nosotros la compensación simplificada de excedentes y nuestra batería virtual para autoconsumo”.
- Correo electrónico de [REDACTED] a la reclamante, de fecha 20.06.2024, confirmando que se ha tramitado el desistimiento solicitado.
- Correo electrónico de [REDACTED] a la reclamante, de fecha 21.06.2024, respondiendo a su reclamación nº 240103667: “indicar que la contratación se realizó a distancia en modalidad televenta a través de una empresa colaboradora y posteriormente confirmada por Vd. por medios electrónicos de conformidad con la normativa vigente, no constando que hubiera ejercido el derecho de desistimiento en el plazo legalmente establecido al efecto...”.
- Contestación de [REDACTED] a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, de fecha 16.07.2024, en la que manifiesta que “el cambio de comercializadora no fue solicitado por [REDACTED]. Los servicios adicionales que tenía contratados la Sra. [REDACTED] con nosotros se cancelaron debido a dicho cambio”.
- Facturas de [REDACTED]

Fecha de emisión	Importe en €	Consumo kWh	Importe en €	Valoraciones excedentes en €	Límite compensación excedentes en €	Compensaciones excedentes en €
04.04.2024	72,01	620	77,47			-46,20
07.08.2024	28,44	246	28,27	-82,28	54,01	-28,27

La empresa reclamada presenta escrito de 13/03/2025 del que se puede extraer que:

- 29.05.2024: el hijo de la reclamante realizó un contrato de suministro de energía eléctrica con la reclamada para el punto de suministro de la reclamante.
- 29.05.2024: La contratación se realiza a distancia a través de llamada telefónica y se confirmó el consentimiento por medios electrónicos: por SMS remitido al número de teléfono móvil de la reclamante, mediante la pulsación de botón de firma.

El borrador íntegro del contrato se puso a su disposición al número de teléfono de la reclamante, a través de un enlace incluido en el mensaje SMS, que incluía el logo de [REDACTED] y de su marca, [REDACTED].

Se le informó a la reclamante en la llamada que accediera y revisara el contrato antes de



Comunidad de Madrid

su confirmación.

- 14.06.2024: el punto de suministro se activó con la empresa reclamada.
- 24.06.2024: el punto de suministro consta de baja por desistimiento de la reclamante.
- La contratación fue realizada por una empresa externa que colabora con la reclamada.
- Recalcan que *"el representante de la reclamante pudo corroborar el contenido del contrato que previamente a su firma por medios electrónicos, verificar todas las condiciones contractuales (tanto generales como específicas), informándose en todo momento correctamente de la totalidad de la información contractual necesaria previa confirmación del contrato"*.
- Se informó a los reclamantes que se iba a realizar un cambio de comercializadora.
- Como medida de acuerdo *"se bloqueó la facturación del punto de suministro de energía eléctrica a fin de evitar que se emitiera factura alguna por el periodo en que el suministro estuvo comercializado por [REDACTED] (toda vez que aún no se había emitido facturación en relación a dicha contratación). Por lo que reiteramos que, desde [REDACTED] no se ha emitido ni se emitirá ninguna factura."*
- La reclamante no tiene relación contractual con ellos a fecha del escrito.
- No aceptan compensar con 300 € a la reclamante por la pérdida de excedentes con su anterior compañía.

La empresa reclamada aporta:

- Contrato de electricidad celebrado entre las partes, de fecha 31.05.2024, donde figuran los datos de la reclamante como cliente y, como representante y familiar de primer grado, aparece [REDACTED]. Aparece marcada la casilla de "cambio de comercializadora", tarifas contratadas "fija", grupo tarifario 2.0TD, precio término variable en P1 0,347863 €/kWh en P2 0,347863 €/kWh, en P3 0,347863 €/kWh, a los que se aplica el 50 % de descuento, quedándose en 0,173931 + IVA e impuestos. Incluye condiciones de compensación simplificada de excedentes (autoconsumo con excedentes acogido a compensación).
- Certificado de comunicación electrónica emitida por tercero [REDACTED] 29.05.2024 17:45 SMS al teléfono [REDACTED] enlace web disponible para lectura y descarga los siguientes documentos (...) 29.05.2024 17:48:14 se ha accedido a la dirección web para la firma de documentos 29.05.2024 17:48:25 evento de firma, pulsación de botón de firma.

La reclamante presenta escrito de 11/04/2025 en el que manifiesta su desacuerdo con las manifestaciones de la empresa reclamada, aclarando que:

- El 29.05.2024 recibe una llamada de una tal Sofía que se identifica como personal de Naturgy, informándole que le han cobrado de más en la factura y que necesitan *"de nuevo los datos de la cuenta bancaria para rectificar el error del cobro"*. Ella manifiesta su extrañeza porque le pidieran su número de cuenta siendo de su compañía, pero esta persona insistía en que llamaba de [REDACTED]
- Niega que le hayan enviado ningún enlace por SMS para la firma a su número de teléfono en nombre de [REDACTED], *"no es verdad que el día 29 mandaran dicho SMS con un enlace para la firma del mismo"*.
- Solicita que se le paguen los 300 € que tenían de excedentes en [REDACTED] que perdieron debido a la baja del contrato.

La empresa reclamada presenta escrito de 08/05/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La reclamante presenta escrito de 04/06/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y, además, solicita que la empresa reclamada envíe los audios telefónicos de la contratación.

Comunidad de Madrid

La reclamante presenta escrito de 05/09/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y, además, solicita también *“los excedentes que hubiéramos tenido de junio a noviembre si no nos hubieran dado de baja en [REDACTED] de forma fraudulenta”*.

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 empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 29/10/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, solicitando que se dicte laudo conciliatorio al haberse accedido a la totalidad de las pretensiones de la reclamante.

La empresa reclamada aporta una grabación de voz realizada el 29.05.2024 parece que, con un intermediario, Aecorps, se comunican las condiciones particulares de contratación consistiendo, entre otras, en un descuento promocional en la primera factura 100 %, después 50 %, un precio de 0,2184 €/kWh en los tres periodos + IVA, se le remunerarían los excedentes menos el coste de gestión, se contratan servicios adicionales (energía solar y plan tranquilidad), no es compatible con bono social, incluyen peajes y costes regulados, permanencia de un año, se le informa del desistimiento. Se oye a un hombre que dice que es el hijo de la titular del suministro con [REDACTED], que la representa, da los datos suyos y de su madre. Se le informa que contrata con [REDACTED] y supone un cambio de comercializadora, por lo que supone la resolución del contrato de suministro con la anterior comercializadora. Se le informa que se le va a enviar el contrato por SMS con un link para la firma.

La reclamante presenta alegaciones para la audiencia de fecha 03/11/2025, en el que manifiesta que *“nos mandan una grabación del supuesto contrato, dicho lo cual la grabación que nos mandan no corresponde a la voz de mi hijo y así como que la persona que nos atendió fue una mujer llamada Sofía y en la misma grabación la persona que está en la misma es un hombre”*.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **DERECHO**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

Primera.- El Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo establece en su artículo 2, en relación con el ámbito de aplicación, que: *“1. Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias surgidas entre consumidores o usuarios y empresarios a los que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.*

2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias:

a) Que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

b) Que se refieran a servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las administraciones públicas”.

Segunda.- Constan en el expediente las manifestaciones de la reclamante alegando que el contrato realizado por la empresa reclamada es un fraude puesto que recibió una llamada de una



Comunidad de Madrid

comercial que, según la reclamante, dice llamar en representación de la empresa con la que tenía contratada la electricidad, Naturgy, cuando realmente no era así y lo que hizo fue cambiarle de compañía comercializadora sin su consentimiento. Además, la empresa reclamada aporta una grabación de la conversación para realizar la contratación mantenida, según la empresa reclamada, con el hijo de la reclamante, manifestando ésta que la voz de la grabación no se corresponde con la de su hijo.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de las pretensiones de la reclamante por cuanto existen indicios racionales de delito, dando por terminadas sus actuaciones y quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]