



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 18/24

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Factor Energía S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante indica que recibe una llamada de la empresa ahora reclamada diciéndole que le mejoran el precio del kw. Aceptó, y sus facturas aumentaron de precio, añadiéndole además unos seguros que no pidió. Cambió de compañía y desde entonces recibe llamadas amenazantes.

La empresa comparece mediante un escrito de alegaciones en el que indican que ante una primera reclamación procedieron a eliminar los posibles cargos por permanencia. Que el contrato con el reclamante estuvo activo desde el 11 de agosto hasta el 19 de diciembre de 2023. Que la contratación se hizo mediante una empresa externa. Contrató a 0,288€ kwh, con un 40% de descuento durante 2 meses y luego un 25%. Respecto a las llamadas, no les consta que desde su empresa se estén realizando.

PRETENSIONES:

Que cesen las llamadas que recibe de parte de la empresa.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes se debe ESTIMAR las pretensiones de la reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

Sin entrar en el fondo de la contratación, ni en los motivos que llevaron a un consumidor a aceptar una oferta económica peor que la que tenía en otra comercializadora, pues no se está reclamando, se resuelve que la empresa reclamada deberá abstenerse de contactar con el reclamante, eliminando de sus bases de datos cualquier dato que no sea imprescindible para la conservación de las facturas ya emitidas, no pudiendo usarlos para otro fin, y sobre todo, no pudiendo usarlos para contactar con el reclamante.

Además, la empresa confirma durante el procedimiento arbitral, mediante un correo electrónico remitido a la Junta Arbitral el 19 de febrero de 2024, que el reclamante no debe cantidad alguna. Sirva este laudo para fijar que no puede tener deuda con fecha anterior.

Por último, y puesto que la empresa afirma que la contratación la realizó una empresa externa, deberá comunicar a ésta que también debe eliminar los datos del ahora reclamante, siendo Factor Energía la responsable de las llamadas que ésta empresa intermediaria pueda realizar al reclamante transcurridos 5 días de la notificación de este laudo. Si el reclamante continuara recibiendo llamadas amenazantes, deberá reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos, aportando pruebas tales como la grabación de la llamada y el detalle de llamadas recibidas.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, 6 de mayo de 2024

EL ÁRBITRO

Sandra Ávalos Magán