



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 441/2024

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXX, que comparece en la audiencia, mediante una llamada telefónica, celebrada en la sede de la Junta Arbitral el día 3 de octubre de 2024 a las 9'30 horas.

Reclamada: Factor Energia SA, con CIF A-6189XXXX, que no comparece a la audiencia de manera presencial, pero que si lo hace a través de un escrito de alegaciones de fecha 2 de octubre de 2024.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Reclamación en contra de la empresa Factor Energia, SA es por motivo de que se produjeron hasta tres contrataciones con la compañía reclamada sin que mediara en ninguna de ellas el consentimiento del reclamante, sino que únicamente existió una notificación de su antigua compañía en la que se le notificaba que se había dado de baja de sus servicios y cambia de compañía, contratado sus servicios con Factor Energia, SA.

PRETENSIONES:

Solicita una compensación por daños y perjuicios, y una aclaración de lo sucedido y garantía de la empresa reclamada de que no vuelva a producirse esta situación.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, oídas las alegaciones aportadas por el reclamante y leídas las alegaciones realizadas por la empresa reclamada en su escrito, este árbitro, dicta Laudo ESTIMANDO en parte, las pretensiones realizadas por la Sra. XXXXX en su reclamación por los motivos siguientes:

1.- Revisada la documentación, aportada por las partes y que forma parte del expediente, así como la declaración realizada por la Sra. XXXXX en la audiencia celebrada, este arbitro resuelve dictar Laudo estimando en parte, las pretensiones planteadas, ya que este arbitro entiende que se ha producido una aclaración de lo



sucedido por la empresa al asegurar que se había producido un error con el punto de suministro que desencadenó la contratación no consentida con la compañía.

2.- A pesar de todo ello este arbitro no logra entender, como el mismo error se produce hasta en tres ocasiones, y no es hasta que el reclamante interpone la reclamación cuando se toman las medidas necesarias para evitar que dicho error se vuelva a producir.

3.- Por tanto este arbitro resuelve conceder la cantidad de 100 euros por daños morales a favor de la reclamante ya que la reiteración de errores provocados unicamente por la no diligente actuación de la empresa reclamada, produjo en la reclamante la imposibilidad de solucionar el conflicto de una manera fácil y eficiente, situación que derivó en un estado de incertidumbre, sufrimiento psíquico, impotencia, zozobra, ansiedad y angustia, todas ellas situaciones, que según el Tribunal Supremo en numerosas sentencias indica, que deben considerarse, dichos estados, como susceptibles de provocar daños morales, cualesquiera que sean los derechos o bienes sobre los que directamente recaiga la acción dañosa.

4.- Dicha cantidad deberá ser ingresada en la cuenta bancaria de la reclamante a través de una transferencia en el numero de cuenta bancaria donde la reclamante tenia domiciliados los pagos de los servicios contratados a la empresa reclamada en el plazo de 30 días a contar desde la notificación del presente Laudo a las dos partes en conflicto.

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.



Conselleria de Salut
Junta Arbitral de Consum

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 4 de octubre de 2024

EL ÁRBITRO

Juan Calafat Rullán