



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 743/2024

PARTES:

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Naturgy Iberia, S.A., que presentó alegaciones en fecha 13 de octubre de 2024 y escrito de presentación a la audiencia con fecha de 21 de octubre de 2024.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

La consumidora reclama a Naturgy, tras una contratación fraudulenta, ejerciendo su derecho al desistimiento cancele ese contrato y vuelva a su contrato con su compañía anterior, devuelva cualquier importe cobrado, e indemnice los daños morales sufridos.

PRETENSIONES:

La Sra. XXXXX, relata en su escrito de reclamación, como en el mes de enero de 2024, recibió una llamada telefónica, en la cual le ofrecían una mejora de tarifas en el servicio de suministro de electricidad. Advirtió al comercial que era cliente de Iberdrola y no deseaba cambiar de compañía, este le aseguró que llamaba en nombre de Iberdrola.

Pero lo que sucedió, tras aceptar una tarifa mejor, es que la consumidora se encontró con un cambio de contrato a la compañía Naturgy, por tanto, se había producido una contratación fraudulenta, de la que no fue consciente hasta que recibió un aviso de Iberdrola informándola del cambio de compañía.

La consumidora llamó al servicio de atención al cliente ese mismo día, 29 de enero de 2024, para ejercer su derecho de desistimiento, y reclamar por el cambio de operadora. Sus gestiones para conseguir darse de baja de Naturgy, y volver a su antigua compañía, han resultado infructuosas. Hasta que decidió interponer reclamación en mayo de 2024.

Junto a su escrito, presenta correo electrónico en el cual se comunica el inicio de la baja por desistimiento.

Por todo ello, reclama a Naturgy que de de baja la contratación fraudulenta, y revierta los efectos que sin su consentimiento la llevaron a cambiar de compañía eléctrica. Poder volver a Iberdrola, la anulación de todos los cargos efectuados con





posterioridad a su petición de baja. Y por último una indemnización por los daños morales sufridos, desde el engaño vía telefónica, y por las preocupaciones, el estrés, angustia, sufrida al estar intentando revertir una situación de la cual no es responsable y se realizó de forma fraudulenta, haciéndose pasar el comercial por agente de su empresa comercializadora.

Además, se ha constatado, que, a fecha de emisión de este laudo, la empresa reclamada ha dado de baja a la consumidora, pero la Sra. XXXXX, sigue teniendo suministro eléctrico, pero desconoce la compañía que le está comercializando el servicio. Ha podido comprobar que no está en la compañía Naturgy, pero tampoco en su anterior compañía Iberdrola. Con lo cual ese desconocimiento, además de no recibir factura alguna, pese a no haberse cortado el suministro de energía, empeora el sentimiento de inseguridad y malestar.

Por todo ello, reclama una indemnización de 300 euros por daños morales.

Una vez tenida en cuenta la reclamación de la Sra. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, la cual, respondió con escrito de alegaciones de 21 de octubre de 2024.

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La empresa Naturgy Iberia SA, informa de las comprobaciones realizadas, constándoles una alta a nombre de la consumidora en contrato de gas y electricidad, de fecha 24 de enero de 2024.

Confirman que el 29 de enero de 2024, la consumidora contacta con el servicio de atención al cliente para solicitar el desistimiento de los contratos realizados.

Ese mismo día, se resuelve el contrato de gas con la distribuidora Redexis Gas SA.

En cuanto a la energía eléctrica, se envió solicitud de baja a E-Distribución...

Al parecer, se tramitó la baja del contrato, pero por "una incidencia administrativa" se han seguido emitiendo facturas a nombre de la consumidora, por el suministro eléctrico.

El 19 de junio se procede a anular el contrato y a anular toda la facturación emitida. Facturación que va del 7 de febrero hasta 31 de mayo del 2024. Ello por un importe total de 79,96 euros. Generando un abono de 79,96 euros a favor de la consumidora, además de 30,05 euros en concepto de indemnización por calidad de servicio.

Así la empresa, considera resuelta la reclamación de la Sra. XXXXX acerca de su solicitud de desistimiento.



CONCLUSIONES

Examinada la reclamación y la documentación aportada por las partes, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

1a. Atendiendo a la reclamación de la Sra. XXXXX, ni la empresa reclamada hace mención alguna a la contratación fraudulenta... ¿Y la grabación debida de la contratación telefónica?... Ni una palabra.

La omisión lleva, irremediabilmente, a comprender, entender, primero la veracidad de la llamada y en segundo lugar, la veracidad de todo lo transmitido por la consumidora, lo que incluye el perjuicio producido.

Por tanto, quedan establecidos los hechos, contratación fraudulenta en nombre de Naturgy, baja y supuesta retroacción del contrato a la operadora Iberdrola.

Emisión de Facturas hasta mayo de 2024 por Naturgy.

Por lo que se instará a la compañía a volver a hacer todas las gestiones necesarias, ya que tiene la información de la Sra. XXXXX como excliente, para que reclame la información pertinente de la retroacción de la portabilidad que supuestamente gestionó, tal como solicitó la consumidora. Y que encuentre en la cadena de hechos el error, ya que se siguió facturando hasta el 31 de mayo desde Naturgy. Algo no se hizo bien por lo que no es suficiente con anular las facturas emitidas y una indemnización... Naturgy debe reponer la situación contractual al momento anterior a la llamada fraudulenta.

Aunque la empresa, afirma haber gestionado ese cambio, también afirma algo que se contradice con lo anterior:

A raíz de una reclamación anterior, el 19/6/2024 comprobamos que era incorrecta la emisión de las facturas de electricidad y para subsanar la incidencia procedimos a inactivar el contrato de electricidad y anular toda la facturación emitida...

Inactivó el contrato día 19 de junio de 2024?... Medio año después de la reclamación, y del 30 de enero de 2024, día en el que supuestamente se realizó el alta (otra vez) en Iberdrola. Cosa que confirma Endesa Distribución, empresa que genera la electricidad y la distribuye a las comercializadoras.

Este árbitro es consciente, de que son hechos ya descritos, pero cada hecho es un argumento en sí mismo. Los cuales reafirman la responsabilidad de la empresa reclamada. Era suficiente un "Hola, le llamo de la empresa Naturgy..." desechando ya de una vez por todas, conductas fraudulentas y agresivas para conseguir clientes mediante engaño.



Por último, y lo más importante y preocupante, para la consumidora, en este momento, es que no es cliente de Iberdrola, pero según la empresa distribuidora, se realizó nueva alta el 30 de enero de 2024. La consumidora desde la última factura de Naturgy, tiene suministro de gas y electricidad, pero nadie emite facturas. Por tanto, se encuentra en una especie de purgatorio energético inaceptable.

2a. Todo lo anterior, sumado a lo descrito, sobre la situación que ha vivido y vive la Sra. XXXXX, casi un año después de recibir la llamada telefónica... Ha de valorarse como causas en las que basar y resolver sobre la indemnización reclamada por daños morales.

Parece ser, que la empresa en su acuerdo de adhesión al sistema arbitral de consumo, excluyo la indemnización por daños y perjuicios como materia sometida a arbitraje.

Pero lo que se reclama es una indemnización por daños morales, categoría distinta de la anterior, por lo que si puede resolverse la pretensión de la consumidora.

Así, el daño moral existe cuando se lesionan derechos de las personas que son extraños a valores económicos, esto es, cuando el agravio incide en las afecciones legítimas: la paz, la tranquilidad de espíritu, la libertad individual, el honor, la integridad física y psicológica, los afectos familiares...; y su reparación tiene carácter resarcitorio. Todo lo cual se oponen a los daños patrimoniales como el lucro cesante y el daño emergente, directamente y fácilmente cuantificables (art. 1106 del Código Civil, la indemnización de daños y perjuicios comprende el valor de la pérdida sufrida y la ganancia que se dejó de obtener.

Además, ha de considerarse por los hechos acaecidos, que existe una responsabilidad extracontractual, como contractual cuya responsabilidad recae sobre la empresa reclamada.

Motivada la procedencia de la resolución sobre los daños morales, siendo competente este arbitraje, y de la correlación de hechos sucedidos, se desprende fácilmente la inseguridad, la desconfianza, la incertidumbre, la angustia, la ansiedad... que se provocó simplemente con el hecho de ser víctima de un engaño, y todas las consecuencias que vinieron detrás. La inseguridad y angustia, que a día de hoy continúan, ya que todavía la consumidora desconoce quien le va a facturar la energía que lleva consumiendo desde junio de 2024.

Por todo lo cual no cabe más que atender a la pretensión de la consumidora.

3a. Informar a la consumidora que una vez se regularice la situación, y conozca su empresa comercializadora, en cuanto a facturación se refiere la normativa aplicable la ampara del siguiente modo:





En los contratos de tracto sucesivo de suministro eléctrico, cuando se llega a superar los 12 meses sin facturar, todas las facturas que se emitan para períodos facturables que tengan una antigüedad superior al año, deben tenerse como no emitidas y la empresa debe anularlas, y no pueden pasarse a cobro.

Si se diera el caso, la emisión y su paso a cobro de facturas de más de un año de antigüedad, es motivo suficiente para presentar reclamación ante esta Junta Arbitral, y por ende la empresa debe anular dichas facturas.

También informar, que, si una vez conocida de que empresa es cliente, podrá cambiar de compañía, si así lo desea, sin penalización alguna.

Por todo ello, se dicta el siguiente:

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente, conforme a los principios de equidad, de legalidad y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. SE ESTIMA LA PRETENSION DE LA RECLAMANTE, por todo lo expresado en las conclusiones, y se ordena a la empresa reclamada, que por todos los medios de los cual dispone y la máxima celeridad, investigue, y si es necesario repita el procedimiento de retrotraer el cambio de compañía, con el fin de averiguar a que empresa comercializadora dio de alta a la consumidora el 30 de enero de 2024. Deberá presentarse documentación suficiente que así lo pruebe, apareciendo al menos información de la empresa y núm. de contrato de la consumidora. Todo ello para que la situación creada a la consumidora se solvente y pueda esta volver a la normalidad, tal como se indica en la conclusión primera. De dicha gestión, una vez concluida, se informará, tanto a la consumidora como a esta Junta Arbitral, para añadirlo al expediente.
2. SE ESTIMA LA PRETENSIÓN DE LA RECLAMANTE, en cuanto a la indemnización por daños morales, por todo lo expresado en las conclusiones, estableciéndola en 300 euros. Los cuáles, se ingresarán en el plazo máximo de 10 días naturales, posteriores a la notificación de este laudo, en la cuenta bancaria donde tenía domiciliados los recibos la Sra. XXXXX.





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, a 7 de diciembre de 2024

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell

