



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 116/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Naturgy Iberia, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

- La reclamante es contactada telefónicamente de forma reiterada por la empresa reclamada con la finalidad de modificar su contrato.

PRETENSIONES

- Dejar de acosar telefónicamente a la reclamante.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones aportadas por las dos partes, este árbitro resuelve emitir Laudo CONCILATORIO, ya que las pretensiones del reclamante han sido aceptadas por la empresa reclamada, en el sentido siguiente:

La Sra. XXXXX lleva recibiendo llamadas telefónicas de la empresa reclamada desde hace dos meses, con el propósito de ofrecerle un cambio de compañía. El comportamiento de la empresa ha sido ofensivo e intimidatorio, lo cual queda acreditado en la grabación que la Sra. XXXXX aporta como prueba.

Por su parte, la empresa reclamada expone en su escrito de alegaciones que se intentó formalizar la contratación del suministro de gas, electricidad y otros servicios de mantenimiento por parte de la reclamante. Sin embargo, dicha contratación no llegó a materializarse.



Asimismo, la empresa afirma haber consultado con las entidades colaboradoras que gestionan sus campañas comerciales, quienes han confirmado que los números de teléfono indicados por la Sra. XXXXX no pertenecen a ninguna de sus empresas asociadas.

No obstante, lo anterior, con el fin de atender la solicitud de la reclamante, la empresa ha incluido sus datos identificativos en un fichero interno para garantizar que no sea objeto de futuras acciones comerciales.

En conclusión, a la vista de los hechos expuestos, las pruebas aportadas por la reclamante y las alegaciones presentadas por la empresa reclamada, se considera acreditada la existencia de comunicaciones comerciales no deseadas que han generado molestias a la Sra. XXXXX. Por ello, se recomienda a la empresa revisar y reforzar sus procesos de verificación de datos en sus campañas comerciales, especialmente cuando intervienen entidades colaboradoras.

Por último, se advierte expresamente que, en caso de no eliminar o mantener bloqueados los datos personales de la Sra. XXXXX, la empresa podría incurrir en una infracción que conlleve sanciones administrativas, conforme a lo previsto por la Agencia Española de Protección de Datos.

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, 8 de julio de 2025

EL ÁRBITRO