



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 199/23

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Factor Energía S.A. que comparece a este trámite mediante escrito de alegaciones de fecha 26 de mayo, en el que también se hace referencia a escritos anteriores.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante considera que las cantidades cobradas no son las que le ofrecieron por teléfono. Durante la audiencia se le solicita copia completa de las facturas emitidas por su anterior comercializadora para poder comparar los precios.

Por parte de la empresa, en unas primeras alegaciones se mencionaba que sería una materia excluida de arbitraje pues el reclamante estaría disconforme con las lecturas. Posteriormente, centran las alegaciones en aquello relativo al precio contratada y citan que el precio que aparece en el contrato es el que consta en las facturas.

No consta en el expediente que se haya enviado un contrato firmado ni una grabación. Por este motivo se suspendió el procedimiento para que se aportara la grabación.

PRETENSIONES:

1. Que se le devuelva el importe cobrado de más.

Tras la audiencia arbitral, árbitro se pronunció emitiendo la siguiente decisión arbitral:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones presentadas y oída la parte reclamante se dicta Acta de Suspensión de Audiencia y, con suspensión a su vez del término para emitir el Laudo, REQUIERE a la empresa reclamada para que, en el plazo de DIEZ DÍAS, a contar a partir del día siguiente a la notificación de esta acta, presente ante la Junta Arbitral de Consumo la siguiente documentación:

Teniendo en cuenta que el reclamante alega que lo facturado no coincide con lo que se le ofreció por teléfono y teniendo en cuenta que la empresa transcribe en sus alegaciones la contratación telefónica pero no la aporta, se solicita a la empresa las grabaciones disponibles de la contratación.

Una vez transcurrido el plazo otorgado, el reclamante envió las facturas solicitadas durante la audiencia, en las que se observa como en su anterior comercializadora pagaba el kWh a 0,14€.

La empresa, por su parte, ha aportado copia de la grabación solicitada en la que se confirma que la transcripción de sus alegaciones, que se añade a continuación:

En primer lugar, se indicó en la llamada de contratación en referencia con los precios ofertados puesto que el Sr. GARCIA alega que los importes de la factura no corresponden con lo informado en la llamada. Para ello, les adjuntamos la transcripción de un fragmento de la llamada de contratación en la que se establecen lo siguiente:

- *A continuación, pasamos a resumirle las condiciones de la oferta de FACTOR ENERGIA, sin perjuicio de la información detallada que podrá encontrar en las condiciones particulares y generales del contrato que le enviaremos antes de dar su consentimiento junto con toda la información sobre el tratamiento de los datos personales. Para la luz, ha contratado la tarifa 2.0 TDE a precio fijo, que incluye un descuento promocional del 25,5%, siendo el precio final en el término de la energía P1 P2 y P3 0,316435 €/Kwh y en el término de potencia en P1 de 40,627125 €/Kw año y en P2 de 12,135375 €/Kw año con los impuestos incluidos.*

Es por ello que podemos encontrar un precio idéntico en el contrato, en las llamadas de contratación y en el importe facturado habiendo cumplido con lo ofertado en todo momento.

No tiene sentido que un cliente decida contratar con una compañía que le ofrece un precio que dobla el que tiene en vigor, por lo que lo más lógico sería que el comercial ofreciera verbalmente “un precio más bajo”, a pesar de que, en la grabación contractual posterior, pues la negociación previa no se ha remitido, el contrato establece ese precio de 0,31€/kWh y el reclamante lo acepta.

Por ello es posible pensar que, entre la información precontractual y la contractual haya diferencias, pero no hay prueba de ello. Además, el reclamante aceptó el contrato con los precios indicados en la grabación, por lo que no cabe más que desestimar su pretensión.

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 21 de junio de 2023

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis