



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05604.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de mayo de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Unión Consumidores Europeos, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Confederación General de las Pequeñas y Medianas Empresas del Estado Español, debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia el 15 de abril de 2021 con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que en agosto de 2019 solicitó el cambio de titularidad a su nombre de los contratos de luz y gas. En febrero de 2020 se da cuenta por los recibos bancarios que la empresa ha realizado también el cambio de titularidad de otros dos contratos que nunca solicitó ni firmó, y que además no pertenecen a su domicilio. Reclama recibiendo el acuse el 16 de abril de 2020, el 12 de mayo le comunican que aceptan el error, pero sigue sin recibir el dinero tras las numerosas llamadas que ha tenido que realizar. Solicita la devolución de 258 euros y mora, una indemnización por el acoso de la agencia de recobro y por el tratamiento ilegal de sus datos personales, y la restitución del cambio de titular a la persona que sea propietaria de esa vivienda. Adjunta documentación que queda incorporada en el expediente, y que se traslada junto con la solicitud de arbitraje a la empresa reclamada.

La empresa reclamada aporta escrito y documentación de la que se da traslado a la parte reclamante, alegando en síntesis que debido a una incidencia se dieron de alta los contratos de luz y gas a nombre del reclamante asignando un CUPS erróneo. Se ha procedido a desvincular al reclamante de los contratos y anular las facturas emitidas. No obstante, debido a una incidencia en la facturación, las facturas de gas fueron emitidas de nuevo. Por lo tanto, se ha procedido a anular la factura de 26 de agosto de 2020 de 747,13 euros que se corresponde al periodo del 20 de mayo de 2019 al 22 de julio de 2020, realizando el abono correspondiente en la cuenta habitual de pago del reclamante.

La parte reclamante contesta por escrito adjuntando documentación, que se traslada a la empresa reclamada, alegando que sólo solicitó el cambio de titularidad en la vivienda situada en el bloque 8 y no la del bloque 4 donde ni vive ni es de su propiedad, por lo que no es cierto lo que manifiesta la empresa. El 16 de septiembre de 2020 le ingresaron 747,13 euros, pero el 22 de septiembre de 2020 le cargaron en la misma cuenta ese mismo importe, por lo que el resultado es cero. Le han cobrado indebidamente 1.249,50 euros según las propias facturas rectificativas que le han enviado, y que nunca le han sido devueltas. Solicita la devolución de 1.249,5 euros.

Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta justificante bancario que acredita haber recibido el abono el 15 de septiembre de 2020 de 4,69€, 16,64€, 233,94€ y 747,13€, y manifiesta que no ha localizado en su cuenta bancaria los pagos que según la empresa reclamada le hicieron el 30 de julio de 2020.

La parte reclamada aporta escrito el 15 de abril de 2021 al que adjunta documento Excel del Histórico del Contrato, en el que hace constar los cobros no aplicados con fecha 30 de julio y 15 de septiembre de 2020.

El Colegio Arbitral emitió el 27 de abril de 2021 **RESOLUCIÓN por la que se acuerda** suspender la emisión de Laudo, y se acuerda la práctica de la prueba consistente en requerir a la **empresa reclamada** para que aporte en el **plazo de 10 DÍAS NATURALES** la **documentación bancaria** que acredite el abono en la cuenta bancaria de la parte reclamante de 29,02€, 20,92€, 24,66€, 28,85€, 24,47€, 28,39€, 41,82€ y 38,54€, que según manifiesta realizó el 30 de julio de 2020.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 21 de mayo de 2021, manifestando que ha comprobado que se realizaron los ingresos el 30 de julio de 2020, y adjunta el mismo documento que ya aportó con su anterior escrito de fecha 15 de abril de 2021.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar las facturas indebidamente emitidas a su nombre, las que pagó y las que fueron devueltas por la entidad bancaria, así como los reembolsos ya realizados por la empresa reclamada el 15 de septiembre de 2020 reconocidos por la parte reclamante. Teniendo en cuenta que la empresa reclamada no ha aportado la documentación bancaria que acredite las transferencias que manifiesta que realizó el 30 de julio de 2020, que le fue expresamente requerido por este órgano arbitral, habiendo vuelto a presentar el mismo documento interno de la empresa sobre el Histórico del Contrato que no prueba que se hayan transferido a la parte reclamante los abonos apuntados en el mismo, y que el reclamante manifiesta que habiendo revisado su cuenta bancaria ha localizado únicamente los abonos de fecha 15 de septiembre de 2020, **la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 236,67 €.**

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por el acoso sufrido por la empresa de cobros y por el tratamiento de sus datos personales al no ser materia objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 24 de mayo de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

#####