

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 06650.5.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:D? ####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.
VOCALES:D® ####, en representacion de la Asociaciôn ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. ####, en representacion de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamaciôn que puede resumirse en que pagando las facturas en cajero automatico al no estar domiciliado el pago de las facturas, opcidn que ofrece la empresa cuando previamente se ha recibido la factura por correo postal, no las ha recibido en tres ocasiones teniendo que solicitarlas por teléfono y recibéndolas en fecha posterior a la fecha limite de pago, por lo que le cobran injustamente intereses de demora, no siendo el causante de la falta de recepciôn de las facturas en plazo. Solicita la devolucion de los intereses de demora y que la empresa envíe las facturas en plazo.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 13 de agosto de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que las facturas se envian por correo ordinario a la direcciôn de correspondencia, y de persistir la incidencia reclamada, se recomienda que el reclamante se dirija a la entidad de #### mas cercana para verificar si el problema puede estar ocasionado por motivos ajenos a la empresa. Ademàs se le ofrece la posibilidad de solicitar la modalidad de facturaciôn electronica, que le permite disponer de la factura el mismo dia de su emisiôn. Finalmente manifiesta que los intereses de demora cobrados son conforme con las condiciones generales del contrato.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 30 de agosto de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa no justifica la razôn por la que no recibid las facturas en plazo, que #### no tiene nada que ver, puesto que en tres ocasiones las facturas no llegaron y tras llamar por teléfono llegaron las copia, ademàs después de enviar un burofax reclamando, no ha vuelto a ocurrir, Solicita el pago de los intereses de demora, el envio de las facturas en plazo y el importe del burofax.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en;1.- Estudiar la documentaciôn adjuntada al expediente.
2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 30 de agosto de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la empresa no justifica la razôn por la que no recibid las facturas en plazo, que #### no tiene nada que ver, puesto que en tres ocasiones las facturas no llegaron y tras llamar por teléfono llegaron las copia, ademàs después de enviar un burofax reclamando, no ha vuelto a ocurrir, Solicita el pago de los intereses de demora, el envio de las facturas en plazo y el importe del burofax.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en;1.- Estudiar la documentaciôn adjuntada al expediente.
2.- Dar audiencia a las partes.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito manifestando que: "La cuantificación económica es la siguiente: a. Por envío de burofax para reclamar las facturas: 19,20 €. b. Por interés de demora no causada por el reclamante factura #####: 0,27 €

C. #####: 19,47 € = En la carta enviada por ##### como respuesta a la reclamación interpuesta por el reclamante, se recomienda a éste que se dirija a ##### por si el problema es por motivos ajenos al reclamado. En opinión del reclamante, no es éste el que debe preguntar a #####, puesto que el reclamante es el cliente que está pagando al reclamado por un servicio que incluye el envío de facturas, y al que el reclamante tiene derecho en virtud del artículo 44 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. Por tanto, si el motivo de que no lleguen las facturas es debido a #####, es el reclamado quien tiene que ponerse en contacto con ##### para averiguar si el problema es de #####.

3: En la citada carta enviada por ##### también se hace referencia a las condiciones del contrato establecido con el reclamante, por las que se devengará un interés por la demora en el pago por parte del cliente. En opinión de éste, cobrar tal interés por una demora cuya imputación al reclamante no está demostrada de forma fehaciente, puesto que la causa podría deberse a ##### o al propio reclamado, supone una práctica y unas condiciones contractuales abusivas, mas aun cuando el principal beneficiado de tal demora cuya causa no está demostrada es el propio reclamado por el interés que devenga. Por todo lo anterior, las pretensiones del reclamante son las siguientes: 1. El pago al reclamante de la cuantificación económica indicada en el presente escrito. 2. Que el reclamado no vuelva a cobrar intereses de demora al reclamante cuando se produzcan demoras cuyas causas no sé hayan demostrado fehacientemente como imputables al reclamante. 3. Que en caso de que no lleguen las facturas al reclamante, que sea el reclamado quien avengue si la causa se debe a #####.

4. Que el reclamado envíe siempre las facturas al reclamante en plazo, para que éste último

las pueda pagar sin que se produzcan demoras."

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que es responsabilidad de la empresa notificar la factura para su posterior pago por cajero automático, habiendo seleccionado el cliente la comunicación postal.

Asimismo, la incidencia por la ausencia del envío de las facturas ha sido resuelta tras el envío por la parte reclamante de un burofax, después de haber reclamado por teléfono y haber recibido una respuesta por escrito del Servicio al Cliente sobre una cuestión no reclamada. En consecuencia, la empresa debe abonar al reclamante 19,47 €, correspondiente al coste del burofax y el interés de demora de la factura #####. NO ENTRAR A CONOCER del resto de las pretensiones formuladas por referirse a hechos

futuros, que si ocurrieran serían objeto de una nueva reclamación, quedando asimismo expedida la vía judicial. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

El abono de la cantidad se realizara 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. 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 DIAS 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 el; 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. Previa 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.