

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 09701.2.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

ARBITRO UNICO

####, empleado publico de la Comunidad de Madrid. Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en los siguientes HECHOS:1. #### envia una carta de pago por importe de 205,68 € el 20/04/2021. El 3 de mayo de 2021 se envia a #### un correo electronico. Y se salda la deuda pero #### no reconoce la deuda ni el pago. Se interopone denuncia en comisaria para que se investigue si ha existido una estafa, y se trataba de una carta fraudulenta. Y el consumidor ha recibido un escrito de Asnef el 6/05/2021, por impago de la citada deuda de 205,68 euros. El consumidor solicita la devolucion de los 205,68 € pagados. solicita informacion sobre si sus datos continuan en ficheros de Asnef

En escrito de 11 enero de 2022, el consumidor solicita la indemnizacion de los gastos ocasionados que puede justificar: 63.54 euros, (por la suma de gastos de fotocopias 34.7+16.95; y de dos cartas certificadas 5.7 y 6.19)2. Senala la reclamada que en la factura de importe 513 €, pasaron al cobro hasta la lectura estimada 3.225 m3 facilitada por la distribuidora ####. Desde la comercializadora se modifico la lectura a 2.864 m3 reales, generando un abono de 297,4 € el cual se aplico al pago de los 513 €, quedando pendiente 215,26 € constando actualmente pagados.3. Para el Organo arbitral son hechos probados los siguientes: El 20 de enero de 2021 #### emite factura por importe de 513,00 € que se devuelve por el consumidor por considerarlo incorrecto.

En escrito de 11 enero de 2022, el consumidor solicita la indemnizacion de los gastos ocasionados que puede justificar: 63.54 euros, (por la suma de gastos de fotocopias 34.7+16.95; y de dos cartas certificadas 5.7 y 6.19)2. Senala la reclamada que en la factura de importe 513 €, pasaron al cobro hasta la lectura estimada 3.225 m3 facilitada por la distribuidora ####. Desde la comercializadora se modifico la lectura a 2.864 m3 reales, generando un abono de 297,4 € el cual se aplico al pago de los 513 €, quedando pendiente 215,26 € constando actualmente pagados.3. Para el Organo arbitral son hechos probados los siguientes: El 20 de enero de 2021 #### emite factura por importe de 513,00 € que se devuelve por el consumidor por considerarlo incorrecto.

Comunidad de Madrid

Hay un primer aviso de impago el 9/02/2021, en el que se reclaman los 513 euros. El 28 de febrero ##### preclama el pago por importe de 513,00 €, y preavisa del proximo requerimiento fehaciente de pago. ##### emite factura corregida por importe de 215,26 y abono a favor del consumidor de 297,74 (fecha de cargo 3/03/2021m y mail confirmatorio de 19 de marzo) El 12/03/2021 ##### emite carta anunciando la devolucion del recibo y el importe pendiente de pago de 215,26 euros. El consumidor recibe una carta de pago por deuda pendiente en marzo por importe de 215,26 €.

El 31/03/2021 ##### envia nueva carta anunciando la proxima remision de un requerimiento fehaciente de pago. E indica expresamente que: "de no abonarse la cantidad adeudada en el plazo de 2 meses a partir de la recepcion de dicho requerimiento, el contrato de suministro sera resuelto y la empresa distribuidora podra suspender el suministro de electricidad". E igualmente le informan de que si no abona la deuda en este nuevo plazo, comunicaran sus datos a ficheros publicos de impago. El 15/04/2021 ##### comunica la baja del servicio, que no implica que la deuda se haya cancelado (por importe de 215.26 euros). El 16 de abril ##### comunica de nuevo el impago, e insta al abono de 215.26 euros. El 20/04/21 recibe una nueva carta de pago por deuda pendiente con ##### por importe de 205,68 €. Se paga esta deuda (205.68 €) en una oficina del Banco #####, leyendo el codigo de barras de la mencionada carta. El 10/05/2021, en el servicio de atencion al cliente no tienen constancia del pago de dicha cantidad e indican la existencia de la deuda pendiente por importe de 215,26 €. El consumidor abona esta segunda cantidad en el Banco ##### el 6/05/2021.

Tras la denuncia interouesta en comisaria, se investiga si se trata de un presunto delito de estafa, y el banco confirma que el numero de cuenta donde se realizo el ingreso es de titularidad de #####. ##### confirma en su escrito de alegaciones que no se asigno el pago a ningun cliente. El consumidor indica que se ha hecho efectiva la devolucion de los 205,68 € con fecha

16 del 12 de 2021, asi como el abono de los intereses legales, consistentes en 3,08 €.

Y segun escrito de #####, de 9 de diciembre del 2021, se ha dado orden el 14 de mayo, de 2021, ala entidad Asnef para anular a todos los efectos el registro del impago indebidamente reclamado y notificado por #####. El Organismo Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: 1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.7 Dar audiencia a las partes. Y en virtud de ello adopta las siguientes CONSIDERACIONES:

PRIMERA: Como consideracion previa, debe indicarse, que pese a que el consumidor interpuso una denuncia penal, por haber creido ser victima de una estafa, el pago se efectuo a una cuenta titularidad de #####, por lo que no existiO fraude. De haber existido indicios de delito, no se habria podido entrar a conocer el fondo, porque asi lo disponen los arts. 57.1 TRLCU, y art. 2 RD 231/2008. Pero tras la investigacion policial y la aclaracion del

PRIMERA: Como consideracion previa, debe indicarse, que pese a que el consumidor interpuso una denuncia penal, por haber creido ser victima de una estafa, el pago se efectuo a una cuenta titularidad de #####, por lo que no existiO fraude. De haber existido indicios de delito, no se habria podido entrar a conocer el fondo, porque asi lo disponen los arts. 57.1 TRLCU, y art. 2 RD 231/2008. Pero tras la investigacion policial y la aclaracion del



Comunidad de Madrid

Banco ##### deben descartarse esos indicios de delito. El Organismo arbitral tiene por tanto competencia para conocer el expediente. SEGUNDA: Los sucesivos escritos de las partes han permitido extraer la relación de hechos probados, y comprobar que las partes han solucionado su controversia, por lo que procede elevar a LAUDO CONCILIATORIO, los acuerdos a los que han llegado, en función de las pretensiones del consumidor: El consumidor solicitaba la devolución de los 205,68 euros que abonó en abril de 2021, más sus intereses legales (3,08 euros), que fueron reintegrados por ##### en diciembre de 2021.

El consumidor solicitaba información sobre la continuidad o no de sus datos en el fichero de Asnef. La reclamada expone que dichos datos fueron excluidos del fichero desde el 14/05/2021. En prueba de esta exclusión se requiere a ##### para que envíe prueba de la solicitud de exclusión del consumidor del fichero de Asnef en un plazo de 30 días desde la comunicación del presente laudo. Por último, el consumidor solicita en su último escrito una indemnización de los daños ocasionados. Y en su escrito de alegaciones de 9/12/2021 ##### se ofrece a abonar los daños y perjuicios ocasionados y debidamente justificados. El consumidor aporta prueba de gastos por fotocopias para componer el expediente (34.7+16.95) y de gastos de envío de cartas certificadas (5.7 y 6.19) lo que asciende a un total de 63.54 euros. ##### debe abonar esta cantidad de 63.54 euros en un plazo de treinta días naturales desde la notificación del presente Laudo arbitral por cualquiera de los medios admitidos en derecho, aunque sería sencillo realizar dicho abono mediante transferencia en la cuenta corriente donde el consumidor tiene domiciliados sus pagos. FALLO: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Organismo Arbitral acuerda ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO los acuerdos a los que han llegado las partes: En primer lugar, la solicitud del consumidor de devolución del importe de 205.68 euros cobrados indebidamente, así como sus intereses legales (3.08) que fueron abonados en diciembre de 2021.

En segundo lugar, la pretensión del consumidor de conocer la situación de sus datos personales en el fichero de Asnef. Confirma la reclamada que los datos del consumidor no se encuentran en dicho fichero desde el 14/05/2021. En prueba de esta exclusión se requiere a ##### para que envíe prueba de la solicitud de exclusión del consumidor del fichero de Asnef en un plazo de 30 días desde la comunicación del presente laudo. Y por último, las partes han acordado la indemnización de los daños probados, por lo que ##### debe abonar la cantidad de 63.54 euros, en un plazo de treinta días naturales desde la notificación del presente Laudo arbitral por cualquiera de los medios admitidos en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre. Se recuerda que el plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. 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 60/2008, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del

Comunidad de Madrid

Estado, podra solicitar a los arbitros dentro de los DIEZ DIAS NATURALES siguientes a esta notificacion, previa notificacion a la otra parte: la correccion de cualquier error de calculo, de copia, tipografico o de naturaleza similar; la aclaracion de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en el; la rectificacion de la extralimitacion parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decision o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje Previa audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de correccion de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Accion de Anulacion 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 notificacion o si se ha solicitado correccion, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.