



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01961.0/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 20 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS. CONSUMIDORES Y USUARIOS C. MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación que se resume en los siguientes términos:

El día 21 de abril de 2022 cambia a otra comercializadora y recibe el 22 una llamada reclamándoles tres facturas presuntamente impagadas, que nunca se habían rechazado ni presentado al cobro, y a continuación mandan un correo con esa reclamación, sin saber ni a qué período se refieren, aunque por teléfono dijeron que eran de enero. Después de intentar en numerosas ocasiones contactar para comunicarles su error no obtiene respuesta.

Por otra parte, reclama el reintegro de una factura de devolución que no le ha sido abonada.

“Reclamación de cobros injustificados, por superposición de facturas, sin justificar consumos, sin haberlas intentado cobrar en su momento y solo haciéndolo una vez que se había ido a otra compañía, y nunca por ellos, sino por una empresa de cobro de morosos, sin que esta le confirmase ningún tipo de consumo ni más datos.

Además, tiene una factura emitida por ellos reconociendo una deuda pendiente desde enero de 2022, que no le ha sido pagada, de 79,41 euros.

En diciembre de 2022 le han cobrado, sin ningún tipo de aviso y con intereses, 232,17 euros, cuando lo que le reclamaban con las presuntas tres facturas era 225,22, aunque la suma que le mandaban en la comunicación era de 265,22”.

Solicita que se anule el cobro realizado de 232,17 euros, y le sea abonada la devolución pendiente de 79,41 €. Cuantía reclamada 232,17+79,41€.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:



Comunidad de Madrid

“Las facturas emitidas por esta parte para el punto de suministro de gas con CUPS [REDACTED] son correctas y ajustadas a derecho.

El consumo que se factura es de carácter “estimado” y procediendo a la liquidación de la diferencia por el consumo real del periodo y la cantidad facturada en ese mismo periodo con base a consumos estimados.

Respecto a la factura de abono [REDACTED] con un importe a favor del cliente de 350,02 € indicarles que se utilizó para compensar la deuda de las dos siguientes facturas: [REDACTED] compensando el importe 83,03€ y [REDACTED] compensando el importe de 76,15€.

Tras efectuar dichas compensaciones, se procedió a transferir al cliente la cuantía resultante, es decir 124,80 €.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

Se presenta recibo bancario de abono de 232,17 euros el 09/12/2022 en la cuenta del consumidor.

Se presenta escrito de requerimiento de pago de tres facturas por importes de 66,04; 76,15 y 83,03 a los que se añaden 40 euros de gastos de devolución bancarios, lo que hace un total de 265,22 €.

Se presenta factura de devolución por importe de 79,41 euros de fecha 25/01/2022, por devolución del cobro por baja anticipada del servicio.

Se presentan las siguientes facturas:

- Factura [REDACTED], de 16/12/2021 con período de consumo de 1/11/2021 a 15/12/2021, por importe de 120,52 €.
- Factura [REDACTED], de fecha 10/01/2022 y facturación de 27/12/2021 a 9/01/2022 e importe de 76,15.
- Factura [REDACTED], de fecha 25/01/2022 con período del 10/01 a 23/01/2022, por importe de 83,03.
- Factura [REDACTED] de 7/2/2022 con período de facturación de 24/1 a 6/02/2022, por importe de 81,84 €.
- Factura [REDACTED] de fecha 21/02/2022 y período de facturación de 8/12/2021 a 20/02/2022, con término fijo y consumo de gas (lectura estimada). Importe 350,02 €.
- Factura [REDACTED] de fecha 03/12/2022 con período de facturación de 8/12/2021 a 20/02/2022, factura rectificativa de importe -350,02 €.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES**:

PRIMERA:

El consumidor centra su reclamación en dos cuestiones: 1º el cobro de facturas después de haber resuelto el contrato con la comercializadora, y 2º la devolución de la factura de 79,41 por la retrocesión de la baja del servicio que se le había cobrado.

En cuanto a la segunda cuestión, efectivamente se incorpora en el expediente este reconocimiento de factura con un importe de devolución de 79,41 euros, pero en sus alegaciones la reclamada no hace mención alguna de la razón por la que no ha devuelto esta cantidad, ni tampoco prueba que se haya restituido. Procede por lo tanto, dado que se ha reconocido la procedencia de devolver al consumidor la cantidad (o parte de ella) cobrada como penalización por la baja anticipada del contrato, que se haga efectiva la devolución. Reconocida la deuda por la propia entidad, [REDACTED] debe restituir la cantidad

Comunidad de Madrid

de 79,41 € al consumidor. Ello implica la ESTIMACIÓN de esta pretensión del consumidor.

SEGUNDA:

En cuanto a la pretensión del consumidor relativa al cobro de los 232,17 euros que le han cobrado de su cuenta bancaria en diciembre de 2022, después de haber resuelto su contrato con la comercializadora, se hace necesario revisar el histórico de facturas presentadas entre ambas partes:

- Factura [REDACTED], de 16/12/2021 con período de consumo de 1/11/2021 a 15/12/2021, por importe de 120,52 €.
- **Factura [REDACTED], de fecha 10/01/2022 y facturación de 27/12/2021 a 9/01/2022 e importe de 76,15.**
- **Factura [REDACTED], de fecha 25/01/2022 con período del 10/01 a 23/01/2022, por importe de 83,03**
- Factura [REDACTED] de 7/2/2022 con período de facturación de 24/1 a 6/02/2022, por importe de 81,84 €.
- Factura [REDACTED] de fecha 21/02/2022 y período de facturación de 8/12/2021 a 20/02/2022, con término fijo y consumo de gas (lectura estimada). Importe 350,02 €.
- Factura [REDACTED] de fecha 03/12/2022 con período de facturación de 8/12/2021 a 20/02/2022, factura rectificativa de importe -350,02 €.

Lo primero que debe advertirse es que ninguna de las partes ha presentado las facturas hasta el fin de la relación contractual, es decir hasta el 21 de abril de 2022 en que se procede al cambio de comercializadora de gas.

En segundo lugar, debe constatarse que la comercializadora no reclama pago alguno, por lo que debe entenderse que no quedan facturas pendientes (tras el último cobro pasado al consumidor en diciembre de 2022). De ahí que procedamos al análisis exclusivamente de las facturas aportadas.

En tercer y último lugar, debe constatarse que no se han presentado los consumos reales del período, sino que en todas las facturas aparecen consumos estimados. En algunas ocasiones las facturas se regularizan a su vez mediante consumos estimados.

Entrando en el análisis de la documentación presentada, se observa:

1º Que en el escrito de reclamación de la empresa de gestión de cobros, se le reclama además otra factura (no aportada al expediente, emitida el 4/01/22, por importe de 66,04 aunque se ignora el período de consumo al que se refiere).

2º Las facturas señaladas en negrita (76,15+83,03), junto con la de 66,04 (que no se aporta al expediente pero se reclama) componen el importe reclamado por la empresa de recobros (junto con gastos bancarios por valor de 40 euros).

3º Por otro lado, la empresa reconoce una rectificación de una factura ([REDACTED]) que no devuelve al consumidor por transferencia, sino que indica que con ella se han compensado las facturas de 76,15 €; 83,03 € y 66,04 €, pero dichas facturas eran al propio tiempo el objeto de la reclamación de la empresa de recobros.

Finalmente, en diciembre de 2022 se le cobra por banco un importe de 232,17 euros, que tampoco se sabe a qué corresponde, porque la comercializadora no ha aportado factura alguna por dicha cantidad, ni explicación sobre dicho cobro. En el adeudo bancario aparece como referencia [REDACTED] que no se corresponde con ninguna de las facturas aportadas.

Por lo tanto, esas facturas se han cobrado por duplicado al consumidor, primero compensando con la factura rectificativa de -350,02 € y después cobrándole los 232 euros por adeudo en cuenta bancaria.

Probado que se ha cobrado dos veces al consumidor las facturas indicadas, procede



Comunidad de Madrid

ESTIMAR esta pretensión del consumidor, determinando la devolución de la citada cantidad por parte de la comercializadora.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en equidad:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad la **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**,

SE ESTIMA su pretensión relativa a la devolución del cobro de 232,17 € que se le adeudaron en su cuenta bancaria en diciembre de 2022, porque la reclamada no ha probado la deuda a la que correspondía dicho cobro.

SE ESTIMA su pretensión de devolución de 79,41 €, por devolución del cobro de la penalización por baja anticipada del contrato. Reconocida la deuda por la propia entidad, [REDACTED] debe restituir la cantidad de 79,41 € al consumidor.

En definitiva, [REDACTED] debe restituir al consumidor la cantidad de 311,58 €.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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 Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar señalado al principio.

Madrid, 22 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]