



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07755.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 4/12/2023, designado el órgano arbitral unipersonal constituido por [REDACTED], árbitra acreditada ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 22/05/2023 solicitud de arbitraje y dictada el 04/10/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN EQUIDAD.

El órgano arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante D. [REDACTED] por la indebida activación del contrato [REDACTED] de suministro luz en febrero de 2023 por parte de la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED]) alegando que solicitó el desistimiento en forma y plazo y aportando documentación acreditativa al efecto. Razón por la que, tras reclamar ante la propia comercializadora sin éxito, solicita arbitraje para volver a su comercializadora anterior y para que [REDACTED] refacture los periodos correspondientes y le facilite el fraccionamiento del pago.

Se pone de manifiesto que el reclamante aporta al expediente, entre otra documentación, la siguiente:

- copia del hilo de conversación mantenida el 27/02/2023 con la agente [REDACTED] en la que el reclamante manifiesta su deseo de desistir del contrato y adjuntar el documento pertinente que ya remitió al servicio de atención al cliente el 17/02/2023 sin resultado. Al final de esa conversación la agente le confirma, literalmente, lo siguiente: "pero ya lo tienes arreglado. (...) Nada, ya te adjunté tu firma manual. No tienes que hacer nada más."
- copia de correo electrónico recibido por el reclamante el 21/03/2023 remitido desde atención al cliente [REDACTED] en el que se le informa lo siguiente: "He procedido a revisar la solicitud de forma correcta y te informo que ya hemos realizado el desistimiento de tu contrato nº [REDACTED]. Para poder completar dicho desistimiento, te hemos enviado al email el documento para que puedas revisarlo y firmarlo correctamente."
- copia del formulario oficial de desistimiento firmado el 17/02/2023 por el reclamante donde constan sus datos, el nº de CUPS asignado a su vivienda y la firma del representante de [REDACTED]
- copia de correo electrónico remitido por el reclamante, con fecha 9/03/2022 a la misma dirección indicada en el párrafo anterior [REDACTED] en el que expone: "como continuación a mi mensaje de ayer a [REDACTED], les comunico que queda anulado el precontrato verbal establecido con Vds. para suministro de electricidad y gas a mi vivienda habitual (...)"

Convocada la audiencia escrita el 04/12/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones por escrito en la fase de mediación del presente expediente, exponiendo, en primer lugar, que el contrato suscrito por el reclamante que es objeto de controversia se activó el 17/02/2023 y sigue vigente.

En segundo lugar, confirma que el reclamante solicitó desistimiento en plazo, por lo que se envió a la



Comunidad de Madrid

empresa distribuidora [REDACTED] desistimiento sobre el contrato reclamado con CUPS [REDACTED]. No obstante, esa empresa les comunica que el desistimiento ya no es posible.

Consecuentemente, continúa explicando la comercializadora, se puso en contacto con el reclamante para encontrar una solución satisfactoria para ambas partes, ofreciéndole la posibilidad de que realizara un cambio de comercializadora y a la anulación de las facturas emitidas por [REDACTED] durante la vigencia del contrato. No obstante, expone esa comercializadora, el reclamante rechazó la oferta.

Asimismo, añade esa empresa, se le ofreció al cliente un cambio de potencia sin coste, que sí aceptó, llevándose a efecto la modificación el 10/05/2023. Además, [REDACTED] procedió a anular las facturas que le habían emitido anteriores al 9/05/2023.

Por último, [REDACTED] comunica que por un error en sus sistemas ha emitido la factura [REDACTED] por importe de 60,66 € correspondiente al periodo comprendido entre el 23/04/2023 y el 09/05/2023, que indicó al reclamante que no se emitiría. Por lo cual, ha procedido a su anulación, confirmando que no se requerirá su pago al reclamante.

En respuesta a lo expuesto por [REDACTED], la parte reclamante ha presentado nuevas alegaciones en las que comunica lo siguiente:

- la factura [REDACTED] ha sido cobrada el 3/07/2023 y no devuelta, contemplándose en la misma cargos por valor de 34,65 € por derechos de enganche y acceso + 7,28 € de IVA.
- La factura cuyo importe sí le fue devuelto por [REDACTED] fue la nº [REDACTED] cobrada el 26/05/2023 y abonada el 2/06/2023.
- El 3/07/2023 [REDACTED] le ha cobrado otra factura con nº [REDACTED] del periodo 17/02 al 23/04/2023 por importe de 83,24 €, donde consta, en concepto de derechos de acceso 9,04 € + 1,9 € de IVA.

Por todo lo cual solicita la devolución de la factura [REDACTED], así como de los derechos de acceso de la factura [REDACTED] por 10,94 €.

Alega el reclamante que aporta las facturas referidas. No obstante, se pone de manifiesto que las facturas aportadas son las siguientes:

- o [REDACTED], de 29/06/2023
 - importe: 39,97 €
 - periodo facturado: 24/05/2023 a 25/06/2023
- o [REDACTED], de 24/06/2023
 - importe: 60,66 €
 - periodo facturado: 23/04/2023 a 09/05/2023
 - incluye concepto: "Costes de distribuidora", por cuantía 34,65 € + IVA

Dada la discrepancia, con fecha 27/10/2023 desde la Junta Arbitral de Consumo se ha requerido al reclamante la aportación de la factura [REDACTED] del periodo 17/02 al 23/04/2023 por importe de 83,24 €, así como justificante bancario del pago de esa factura.

En respuesta a la solicitud formulada por la Junta Arbitral, con fecha 11/10/2023 el reclamante aporta la citada factura [REDACTED] con fecha de emisión 23/06/2023 e importe 83,24 € donde constan asimismo cargos en concepto "coste de la distribuidora" por cuantía de 9,04 € + IVA. Asimismo, el reclamante presenta recibo bancario de cargo en la cuenta de la que es titular, de adeudo de la referida factura, por el mismo importe.

La parte reclamada comparece ante la audiencia, y a resultas de lo alegado por la reclamante, informa lo siguiente:

- en la factura [REDACTED] de fecha emisión, 18/05/2023, se emitieron costes por distribuidora de un total de 34,65 € y en la factura [REDACTED] con fecha de emisión 26/06/2023, se emitieron un total de costes de distribuidora por importe de 9,04 €, ascendiendo el total a 43,69 € (sin impuestos incluidos).
- A resultas de lo expuesto en el apartado anterior, [REDACTED] anuló la factura [REDACTED] por el importe íntegro de 60,66 € y al constar la factura abonada por el cliente, fue devuelto mediante transferencia a la cuenta asociada a su contrato el día 31/05/2023.
- No obstante, por una incidencia, [REDACTED] volvió a emitir la misma factura con número [REDACTED] por importe de 60,66 € que, confirma esa empresa, también fue anulada, y al



Comunidad de Madrid

constar la factura abonada por el cliente reclamante, igualmente fue devuelto su importe a la cuenta asociada a su contrato el día 11/07/2023.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN EQUIDAD.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de [REDACTED] por cuanto, por un lado, la empresa reclamada, [REDACTED], ha confirmado que ha anulado la factura [REDACTED] procediendo a devolver su importe, de 60,66 €, al reclamante. Lo que deberá efectuar si no se ha realizado en la fecha de notificación de este laudo, en el plazo de su cumplimiento.

Por otro lado, y por lo que respecta a la reclamación de devolución del importe de la factura nº [REDACTED] en equidad, de acuerdo con lo establecido en los artículos 76 y 98 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que regulan, respectivamente, los efectos del ejercicio del derecho de desistimiento y el principio de buena fe en las transacciones comerciales que deben respetar las partes, este órgano arbitral acuerda igualmente ESTIMAR la pretensión del reclamante, por lo que [REDACTED] deberá reembolsar la cuantía de 10,94 € en concepto de derechos de acceso incluida en la factura [REDACTED] cuyo pago ha acreditado el reclamante, en la misma cuenta informada como medio habitual de pago, devolución que deberá realizarse igualmente en el plazo de cumplimiento del presente laudo.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.