



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10738.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 que sin previo aviso el 26 de febrero de 2022 descubre que no tiene suministro eléctrico en su casa sita en la calle [REDACTED] y que ha recibido un email indicando que se ha solicitado su baja en el suministro de luz siguiendo sus instrucciones, pero indicó que ella no ha solicitado baja ni cambio de contrato ni de comercializadora. Al parecer se trataba de un error y en realidad estaba pagando las facturas a [REDACTED], pero el contrato lo tenía realmente con [REDACTED], por ello, ante la complejidad de los hechos y para solucionar con rapidez el corte de suministro decide pagar la deuda que le reclamaba [REDACTED] y solicitar la devolución de lo pagado a [REDACTED].

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que ya consta en el expediente. Si bien entre sus alegaciones, entre otros aspectos, se destaca las manifestaciones que hace relativas a que en enero de 2021 recibió una llamada con una oferta de [REDACTED] que, si bien aceptó inicialmente esta contratación, tras otra llamada de [REDACTED] acordó desistir de la anterior contratación de [REDACTED] y quedarse con [REDACTED], empresa que al parecer no ha tramitado correctamente la baja con la distribuidora.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia y de sus alegaciones escritas se resume y destaca que, reconoce no haber tramitado la baja del contrato de la reclamante en enero de 2021, y que, tras consultas realizadas al departamento de cobros, informan que, tras revisar los pagos realizados y presentaciones al cobro, la Sra. [REDACTED] había realizado un pago total para el suministro de electricidad de 1.467,07 € y que solo le correspondía el pago de los 225,99 € de la factura [REDACTED] del 20 de mayo de 2022, por lo que correspondía la devolución de un importe total de 1.241,08 €. Asimismo, que la factura de 392,18 € ha sido presentada al cobro en varias ocasiones, de forma íntegra o fraccionada, a pesar de que dicha factura fue pagada, anulada, abonada y presentada al cobro en varias ocasiones. Por lo tanto, teniendo en cuenta que se le realizó un abono de 515,28 € el 30 de mayo de 2022 y que sí abonamos los 392,18 €, le falta un abono de 333,62 €. Así que, el 5 de enero de 2023 se ha generado la factura de abono [REDACTED] por dicho importe, que será remitido, mediante transferencia bancaria, a la cuenta [REDACTED] informada como medio de pago.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO, en DERECHO**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y considerado probado que, por error de contratación, ajeno a la parte reclamante, se le había cortado el suministro eléctrico y que posteriormente también se ha producido una errónea gestión de la facturación, que a criterio de este órgano arbitral, no conlleva la debida diligencia y claridad que puede esperar el consumidor que ha contratado con la parte reclamada [REDACTED], en concordancia con los artículos 1091, 1124, 1155 y 1258 del Código Civil, el artículo 58 sobre la sumisión de las partes al sistema arbitral y los artículos 60, 61 y 62 sobre obligaciones precontractual, ofertas, promociones y contratos con el consumidor del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, **el Órgano Arbitral acuerda: estimar parcialmente la reclamación de D^a [REDACTED]** de tal forma que [REDACTED] debe reintegrar por transferencia bancaria a esta cliente (si no lo hubiera efectuado ya) el importe total de 1.241,08 euros (en una o varias transferencias); se aclara que este importe, no debe ser objeto de compensación con facturas, revisión o abonos de ningún tipo por la empresa reclamada y que debe acreditar haber efectuado la/s transferencia/s hasta los citados 1.241,08 €. También se debe anular cualquier otra factura o cantidad pendiente respecto al suministro eléctrico de esta cliente con esa compañía

Se aclara que esta cantidad de 1241,08 euros que se debe reintegrar a la parte reclamante por transferencias, es independiente y distinta, de otras cantidades que al parecer, ya le han ingresado al cliente, en concreto 148,02 por derechos de enganche y extensión de red que fueron cobradas por [REDACTED] y 420,30 euros en concepto de calidad de servicio por el corte de suministro cantidad que unilateralmente ha sido calculada y ofertada por la empresa comercializadora [REDACTED] entendemos que como indemnización.

Se aclara también que este laudo se refiere únicamente al litigio planteado entre las partes sobre el suministro eléctrico pero el órgano arbitral no ha entrado a conocer en el tema de la facturación de gas, que aunque la parte reclamante lo ha comentado no



Comunidad de Madrid

lo ha concretado como petición ni se ha facilitado elementos o pruebas que permitieran al órgano arbitral entrar a conocer en estos aspectos, por lo queda expedita la vía judicial en caso de que continuara la discrepancia sobre el suministro de gas .

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 16 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]