



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC-14672-5/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28/06/2023, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTA: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, UNCUMA, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES EXPERTOS EN TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (ARBITEL), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 30/12/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 25/04/2023 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 DERECHO.

El Colegio 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], con las cuotas pasadas al cobro por la empresa reclamada, [REDACTED], (en lo sucesivo, [REDACTED]), relativas a los servicios de mantenimiento [REDACTED] con calefacción, [REDACTED] y [REDACTED] de dos punto de suministro situados en viviendas de su propiedad, alegando que desistió en tiempo de la contratación de la que derivan esos servicios y, por lo tanto, no corresponde su cobro. Razón por la que, tras reclamar sin éxito ante la propia comercializadora, presenta solicitud de arbitraje con el fin de se le devuelvan las cuotas indebidamente cobradas por esos servicios, que cuantifica en el importe de 545,58 €.

Se pone de manifiesto que en la solicitud de arbitraje el reclamante manifiesta que [REDACTED] le ha devuelto tras la reclamación previa presentada, 103,84 €.

Convocada la audiencia escrita el 28/06/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones en la fase de mediación del presente expediente, donde informa que, tras revisar el expediente del reclamante, se han anulado las siguientes facturas:

Nº FACTURA	FECHA	IMPORTE	CONCEPTO
[REDACTED]	13/06/2021	43,14 €	[REDACTED]
[REDACTED]	13/06/2021	43,12 €	[REDACTED]
[REDACTED]	13/06/2021	104,73 €	[REDACTED]
[REDACTED]	13/06/2021	43,14 €	[REDACTED]
[REDACTED]	13/06/2021	43,12 €	[REDACTED]
[REDACTED]	13/06/2021	104,73 €	[REDACTED]

A resultas de esta gestión, [REDACTED] comunica que ha emitido un abono total de 381,98 €, que será pagado mediante transferencia a la cuenta bancaria informada por el reclamante como medio de pago.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, puesto que si bien confirma que [REDACTED] le ha devuelto un importe de 391,38 € no hace alusión a las facturas que, por los mismos servicios, ha emitido en junio de 2022 y le ha cobrado, por lo que, según manifiesta literalmente que "no está totalmente satisfecha la reclamación efectuada, que ascendía a 649,20 €. Quedan por tanto pendientes de anulación, y por tanto de pago, las facturas de junio de 2022 de ambos pisos, por importe de 267,22 euros."

Comunidad de Madrid

Se pone de manifiesto que en la solicitud de arbitraje presentada por el reclamante, éste cuantifica la cantidad objeto de su pretensión en 545,58 €.

Por otro lado, cabe también constatar que las facturas a las que el reclamante se refiere son las siguientes:

Nº FACTURA	FECHA	IMPORTE	CONCEPTO	Nº CONTRATO
[REDACTED]	14/06/2022	61,25 €	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	14/06/2022	61,25 €	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	14/06/2022	57,50 €	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	14/06/2022	148,71 €	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	14/06/2022	148,71 €	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	14/06/2022	57,50 €	[REDACTED]	[REDACTED]

ascendiendo el total de lo facturado a 534,92 €.

Con objeto de comprobar lo alegado por las partes, con fecha 12/05/2023 desde la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid se requirió a [REDACTED] la aportación de los contratos con base a los cuales se ha facturado al reclamante los servicios de mantenimiento objeto de controversia, en concreto, los siguientes:

CONCEPTO	Nº CONTRATO
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

En respuesta a ese requerimiento, [REDACTED] presenta nuevo escrito de alegaciones, de fecha 23/05/2023, en el que, en primer lugar, manifiesta, textualmente, lo siguiente: *"En relación con los contratos solicitados por el cliente, les comunicamos que no disponemos de los mismos. Por ello hemos procedido a la anulación completa de los servicios de mantenimiento desde el momento de la contratación."*

En segundo lugar, expone las actuaciones realizadas con objeto de anular y devolver los importes cobrados por los servicios de mantenimiento objeto de controversia, indicando lo siguiente:

"El 5/5/2023 (...) anulamos las cuotas de servicios pagadas durante el periodo que va del 13/6/2022 al 24/11/2022:

- [REDACTED] con un importe de -13,61 €
- [REDACTED] con Calefacción con un importe de -33,05 €
- [REDACTED] con un importe de -12,78 €

Como resultado de la gestión, generamos un abono de 59,44 €, que fue remitido mediante transferencia a la cuenta bancaria informada como medio de pago.

El 5/5/2023 (...) anulamos las cuotas de servicios pagadas durante el periodo que va del 13/6/2022 al 24/11/2022.

- [REDACTED] con un importe de -13,61 €
- [REDACTED] con Calefacción con un importe de -33,05 €
- [REDACTED] con un importe de -12,78 €

Como resultado de la gestión, generamos un abono de 59,44 €, que fue remitido mediante transferencia a la cuenta bancaria informada como medio de pago."

Con base a esas alegaciones, la comercializadora reclamada finaliza su escrito indicando, literalmente que **"constan anulados todos los importes pagados por el cliente en relación con servicios de mantenimiento por lo que no corresponde ningún tipo de bonificación al respecto."**

Ante lo manifestado por [REDACTED], el reclamante alega que si bien ha recibido 8 abonos de esa empresa, con las referencias y cuantías siguientes:

- referencia [REDACTED]: 4 abonos por importe de 1,59 €, 12,78 €, 13,61 € y 33,05 €.
- referencia [REDACTED]: 4 abonos por importe de 1,59 €, 12,78 €, 13,61 € y 33,05 €.

ascendiendo el importe de todos los abonos a 122,06 € que, según manifiesta el reclamante, no cubre por completo su pretensión, puesto que, según expone textualmente, la misma "ascendía, conforme a mi escrito de 28 de marzo de 2023, a 267,22 euros (desde los 647,20 iniciales). Por tanto, quedan todavía pendientes de recibir: 267,22-122,06 = 145,16 euros."



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

Este Colegio arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de D. [REDACTED] por cuanto queda constatado que:

- la empresa reclamada, [REDACTED] no ha justificado la razón por la cual emitió las facturas correspondientes a los servicios de mantenimiento [REDACTED] con calefacción, [REDACTED] y [REDACTED], por lo cual ha procedido a anularlas y ha devuelto al reclamante, mediante la emisión de los correspondientes abonos, las siguientes cuantías:
 - o Abono de 391,38 € por las facturas emitidas el 13/06/2021
 - o 8 abonos por importe total de 122,06 €, por las facturas emitidas en concepto de cuotas de servicios durante el periodo que va del 13/6/2022 al 24/11/2022
- el importe total de las facturas emitidas el 14/06/2022 por los servicios de mantenimiento asciende a 534,92 €

Consecuentemente, [REDACTED] deberá devolver al reclamante el importe de 412,86 €, importe resultante de restar a los 534,92 € pagados por el reclamante por las facturas de servicio de mantenimiento en el año 2022, la cuantía de 122,06 € a que ascienden los abonos emitidos por [REDACTED] por el mismo concepto, devolución que deberá efectuarse en la misma cuenta informada como medio habitual de pago.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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 y fecha señalados al principio.

Madrid, 28 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]