



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01977.5/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 03 de diciembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleada pública, acreditada como árbitro de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

D [REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

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

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

1. -Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamante pueden resumirse en:

El pasado 27-12-2023 recibí contestación de reclamación 510/2023/10069, [REDACTED] confirmó que me había hecho una transferencia de 60,28 €, sobre unos errores de facturación. No se ha hecho ningún abono a este respecto.

Indica que le han realizado algún otro abono tras sus reclamaciones.

La última contestación de reclamación [REDACTED] dijo hacer algún abono que no hizo nunca.



Comunidad de Madrid

Solicita que le hagan el abono de 60,28 €.

2. - Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamada pueden resumirse en:

Aceptan el arbitraje.

Informan del contrato suscrito con la reclamante.

En relación con la reclamación indican que:

Hemos observado que, debido a una incidencia puntual en nuestros sistemas informáticos, se anuló la facturación conjunta y se generaron, por separado, facturas para los contratos de gas y electricidad para el periodo de abril de 2022 a julio de 2022, en luz, y de abril de 2022 a junio de 2022, en gas.

Respecto a esta facturación de gas, hemos comprobado que quedó bloqueada la última factura. Debido a ello, el 22 de febrero de 2023 emitimos la factura [REDACTED] e importe 58,14 € que comprende el periodo de 12 de mayo de 2022 a 8 de junio de 2022. Asimismo, también comprobamos que constaba pendiente la última cuota del servicio de mantenimiento [REDACTED].

Respecto al abono reclamado por la clienta, hemos comprobado que corresponde a la factura [REDACTED] del 01/06/2022 e importe -60,29 € que fue remitido el 6/6/2022 mediante transferencia a la cuenta bancaria [REDACTED] informada como medio de pago.

Respecto a la facturación emitida, para hacer comprensible a todos efectos el empleo de los importes abonados y pagados por la clienta, os adjuntamos un cuadro de facturación para el periodo reclamado. (VER: Cuadro de facturas)

El 6/10/2022 anulamos la factura [REDACTED] e importe 144,38 €. En su lugar, el 7/10/2022 emitimos la factura [REDACTED] e importe 77,38 €, quedando pendiente la factura de gas ya mencionada.

Como consecuencia de dicha anulación, el 11/7/2022 emitimos un abono de 144,38 € mediante transferencia a la cuenta bancaria [REDACTED] informada como medio de pago.

Adicionalmente, también el 13/7/2022 emitimos un abono de 86,23 € ya que al importe de 144,38 € se empleó para el pago de la factura [REDACTED] del 13/07/2022 e importe 58,15 €.

Dichas acciones, debido a que la anulación de esta factura no era correcta, dejó pendiente de pago el importe de 144,38 €, que fue pagado por la cliente, según consta en nuestros sistemas, el 13/10/2022 mediante pago por ventanilla.

A raíz de una reclamación anterior interpuesta por la Sra. [REDACTED] comprobamos que había duplicidad en la cuota de electricidad en el mes de marzo de 2022. Para no modificar la facturación, el 7/11/2023 generamos un abono de 53,18€ así como otro abono de 4,82€ correspondiente a una cuota de Servicio de mantenimiento [REDACTED].

Dichos importes generados se emplearon para el pago de la factura [REDACTED] del 22/2/2023 e importe 58,14 €.

Tras un escrito remitido a nuestras oficinas por la clienta, el 9/1/2023 emitimos un abono de 148,71 € y otro de 45,93 € como consecuencia de la baja de los contratos de los servicios de mantenimiento contratados [REDACTED], devolviendo a la clienta todas las cuotas de la vigencia del año 2022.

Dichos importes de 148,71 € y 45,93 € fueron remitidos el 11/1/2023 mediante transferencia a la cuenta bancaria [REDACTED] informada como medio de pago.



Comunidad de Madrid

Por último, les informamos que a fecha 21/2/2023 la Sra. [REDACTED] no tiene pendiente de pago ningún importe correspondiente a los contratos mencionados

2. Dar audiencia a las partes.

3.-Decision arbitral:

El Colegio Arbitral, previa deliberación, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO con las siguientes consideraciones:

PRIMERA: La reclamante solicita el abono de 60,28 € que la reclamada le indicó que le iba a abonar mediante transferencia bancaria que no se llegó a realizar, según sus manifestaciones.

La reclamada en su escrito de alegaciones admite que por incidencias informáticas se separaron las facturas de luz y gas, que hubo sucesivos errores en la facturación. Adjuntan un cuadro de facturación y, en relación con la cantidad reclamada, indican que el abono se remitió el 6 de junio de 2022 mediante transferencia bancaria a la cuenta informada como medio de pago.

Pero lo cierto es que la reclamada no acredita la devolución, no hay constancia de que realizara la transferencia a la que alude en su escrito de oposición a la reclamación, por lo que, ante la ausencia de prueba del abono de la cantidad reclamada y considerando que la reclamante no puede probar un hecho negativo, procede estimar la reclamación.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la solicitud de arbitraje.

Este laudo se ha 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



Comunidad de Madrid

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 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]