

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08562.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

1.- DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

1.-Las alegaciones presentadas por la parte reclamante se concretan en:

Me pongo en contacto con ustedes para la apertura del procedimiento de Arbitraje por el caso con N° Doc: [REDACTED], para el cual se había iniciado el procedimiento de mediación pero, tras más de un mes sin recibir respuesta, por correo me han contestado desde la Oficina de Atención al Consumidor de la Comunidad de Madrid que ya se podría iniciar el Arbitraje.

Aunque toda la información está disponible en dicho caso, lo detallo de nuevo por si es de utilidad. Con fecha 24/11/2022, recibí en mi cuenta bancaria un total de 28 cobros por un total de 1.276,25€, sin recibir ninguna explicación previa por parte de [REDACTED]

Revisando en la página web, dentro del área de clientes, comprobé que se habían generado 31 abonos y 31 facturas nuevas con fechas desde marzo de 2018. Sin embargo, los importes de los cobros que veo reflejados en el banco no se corresponden con las facturas emitidas, por lo que no puedo saber qué cobro se corresponde con cada factura. Adicionalmente, en el área de clientes me desaparecieron las facturas antiguas que ya habían cobrado en su día, por lo que no tengo forma de comparar las facturas antiguas con las nuevas. Actualmente ya no tengo acceso a nada de esto porque me cambié de compañía.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Tras contactar varias veces con atención al cliente de [REDACTED] finalmente me indican que se debe a una refacturación porque me estaban aplicando un descuento en concepto de "Bonificación convenio Boni Empl" que no correspondía. Por mi parte, fui empleado de [REDACTED] hasta el 30/09/2019, por lo que el motivo de la regularización no es coherente ni siquiera con las fechas desde las que se emiten los recibos.

Por tanto:

- Al tratarse de un error de la compañía, entiendo que no debería repercutirme a mí. Si yo, al dejar de ser empleado, veo que aumenta considerablemente el importe de mi factura de luz y gas, habría cambiado de compañía en octubre de 2019. Ahora, esta opción la he perdido.
- Desconozco si las facturas prescriben después de cierta cantidad de años y si pueden proceder con una regularización de este tipo.
- En cualquier caso, entiendo que la regularización solo aplicaría a partir de octubre de 2019, que es cuando dejé de ser empleado.
- Por último, necesitaría tener acceso a mis facturas antiguas para poder comparar.

Entiendo que esto debería proporcionármelo la compañía. Tras abrir reclamaciones a través de la OCU, de la Oficina Municipal de Información al Consumidor de San Sebastián de los Reyes, y con el procedimiento de Mediación, y no haber recibido ninguna contestación por parte de Naturgy desde el mes de diciembre de 2022, solicito el inicio del procedimiento de arbitraje para reclamar el importe total de la refacturación (1.276,25€).

Solicito la devolución del importe total de la refacturación (1.276,25€)

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

Albarán de facturas

Extracto bancario con los movimientos correspondientes

Contestación de [REDACTED]

Vida laboral

2.- Las alegaciones presentadas por la parte reclamada se concretan en:

Esta empresa acepta el arbitraje propuesto al existir oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, admitida mediante Resolución de 9/12/2020 del presidente de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, que coincide con el ámbito territorial, subjetivo y objetivo del arbitraje propuesto.

Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por el Sr. Rodríguez en disconformidad con la refacturación de las facturas emitidas desde el mes de mayo de 2018 hasta octubre del año 2022 eliminando el concepto "Bonificación convenio" aplicado en las facturas de dicho periodo.

Les informamos que el contrato de gas para el punto de suministro sito en la calle José Hierro 6, 4º E con CUPS [REDACTED] ha constado activo desde el 7/12/17 hasta el 14/2/23, fecha en la que inactivamos el contrato de gas suscrito con el Sr. [REDACTED] tras recibir de la distribuidora [REDACTED] una solicitud de cambio de comercializadora en favor de otra compañía.

Desde la activación del contrato hasta su finalización, tuvo contratados los siguientes productos:
Del 7/12/2017 hasta el 30/9/2021 el producto Estable Mini Gas

- Desde el 1/10/2021 hasta el 14/2/23 el producto Tarifa Estable Gas

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

Respecto al contrato de electricidad para dicho punto de suministro con CUPS [REDACTED] hemos comprobado que ha constado activo desde el 7/12/17 hasta el 13/2/23, fecha en la que inactivamos el contrato de gas suscrito con el Sr. [REDACTED] tras recibir de la distribuidora [REDACTED] una solicitud de cambio de comercializadora en favor de otra compañía.

Desde la activación del contrato hasta su finalización, tuvo contratados los siguientes productos:

- Desde el 7/12/2017 hasta el 31/5/2021 el producto Flexible Nocturna Luz
- Desde el 1/6/2021 hasta el 13/2/2023 el producto Noche Luz 2.0TD

Tras la recepción de este expediente, hemos comprobado que en la facturación emitida desde el inicio del contrato hasta la factura [REDACTED] del 28/10/2022 e importe 61,63 €, se le aplicó una bonificación del 70% de descuento sobre el importe correspondiente al consumo mensual de gas realizado.

Tras realizar las correspondientes validaciones con el departamento indicado, les informamos que dicha aplicación era incorrecta, debido a que no tenía concedida dicha aplicación, por lo que el 14/11/2022 procedimos a anular la facturación emitida para dicho periodo y, en su lugar, emitir las facturas rectificativas correspondientes eliminando el concepto "Bonificación convenio" informando al inicio de este escrito.

Dicha anulación no generó ningún importe a favor del Sr. [REDACTED] ya que el importe resultante de la misma, se empleó para el pago parcial del importe correspondiente a la refacturación realizada.

Actualmente, el Sr. [REDACTED] no tiene ningún importe pendiente de pago.

Que teniendo por presentado este escrito en tiempo y forma, junto con los documentos que lo acompañan, se admita y, a la vista de su contenido, se incorporen al procedimiento arbitral de consumo y sean considerados en el laudo que en su caso se dicte.

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral; no se presentarán nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que solicitamos que se tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

2.- AUDIENCIA A LAS PARTES

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 12/4/2024 en el que indica que "En relación a este expediente, y dada la programación de la audiencia escrita el próximo 17 de abril de 2024, solamente comunicar que la situación actual del litigio es exactamente la misma que cuando se realizó la solicitud de arbitraje.

Si me gustaría actualizar el importe reclamado a 1.403,88€, un 10% más, en concepto de intereses de demora."

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

PRIMERA: El reclamante solicita que se le devuelva el importe de la refacturación que la reclamada realizó por un importe de 1.276,25 €, según le indicaron la refacturación se produjo porque le estaban aplicando un descuento en concepto de bonificación por ser empleado que no le correspondía. En escrito presentado con fecha 12/4/2024 actualiza el importe de la reclamación a 1.403,88 €, porque solicita un 10% de intereses de demora.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

La reclamada indica que la refacturación se produjo porque se eliminó el concepto “*Bonificación convenio*” aplicado a las facturas rectificadas.

SEGUNDO: En el contrato de trabajo aparece una referencia al descuento, se alude a las condiciones de cada momento, la empresa ha venido aplicando el descuento en las facturas emitidas, dando a entender que el descuento era procedente. Pese a lo cual, en un momento dado decide que no debía aplicarse y procede a refacturar, sin que conste que lo comunicara al reclamante, para que pudiera realizar las alegaciones que considerara oportunas. Lo cierto es que la empresa no explica qué condiciones han cambiado o cuáles son las que ha considerado para valorar el error, no justifica adecuadamente en qué ha consistido tal error, por lo que no puede valorarse si procedía o no el descuento, que estuvo aplicando durante un largo periodo de tiempo. Por lo que se considera que no procede la refacturación y debe devolverse el importe de esta al reclamante.

TERCERO: No procede aplicar un interés de demora del 10%, tal como solicita el reclamante en el escrito de fecha 12 de abril de 2024 en el que actualiza la cantidad reclamada, por resultar excesivo.

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

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.

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.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 17 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.:



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo