



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09073.0/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO:



En Madrid, a 20 de mayo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:
"Presentaron al cobro 9 mensualidades sin opción a pago a plazos por error en facturación.
Se canceló un contrato de mantenimiento sin solicitarlo, el nuevo contrato por igual servicio suscrito es más caro.
No se hizo revisión anual de la instalación según el servicio contratado. Se reclamó el abono, aún pendiente.
Se averió el contador eléctrico y no se notificó. Se facturaron importes excesivos, se reclamó devolución del exceso e impuestos por esa facturación errónea. No se ha recibido nada.
Se hicieron devoluciones e ingresos en cuenta sin detalle de factura. Se solicitaron y no se recibieron.

SOLICITA:

- 1) Solución a sus reclamaciones, devolución de importes indebidamente cobrados y emisión de facturas de esas devoluciones con detalles y conceptos.
- 2) Una carta de disculpa por los trastornos causados.
- 3) Que el nuevo contrato de mantenimiento suscrito tenga el coste del anulado indebidamente.

En escrito posterior de 6 de noviembre de 2023, manifiesta no estar conforme con las alegaciones de la empresa.

Con respecto al primer punto porque le han ingresado los abonos de 69,78 €, y 28,74 € el 7 de noviembre de 2022, pero no así las facturas de devoluciones de los importes cobrados en exceso que eran de 69,76 €, 28,74 € y 48,00 €. Ignora si en estas cuantías se



Comunidad de Madrid

incluye o no el importe del impuesto por penalización de exceso de consumo aplicado en las facturas.

Con respecto al segundo punto, solicita una carta de disculpa de la unidad de negocios de la empresa.

Con respecto a la tercera pretensión, solicita que la reclamada atienda su pretensión, porque en ningún momento estuvo conforme con la baja del contrato de mantenimiento de gas.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

El 10.03.2023 remitimos una indemnización por 48 euros que corresponde a la diferencia de las tres cuotas cobradas con importes de 46 €, con la cuota de 30 euros, cobrada antes de la renovación, lo que genera un abono de 48 euros.

Con respecto al contrato de mantenimiento han comprobado que el cliente solicitó la baja y estaba conforme con ella.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1) Con respecto a las devoluciones tras la baja de los servicios complementarios, se detalla la anulación de los cargos de:

- [REDACTED] 57,51 €, de los que se devuelven 28,74 €, y se anulan los 28,77 €, que restarían por pagar en esa anualidad.

[REDACTED] 139,63 €, de los que se devuelven 69,78 €, y se anula el cobro de los 69,85 €, restantes.

Igualmente señalan en correo de 4 de enero de 2023 que si se quiere seguir disfrutando del contrato de mantenimiento, hay que contratarlo de nuevo, porque para poder devolver el importe tenían que darlo de baja.

2) En correo de 4 de enero de 2023 se indica que con respecto al consumo de electricidad las lecturas que han sido facturadas son reales y no se ha realizado ninguna regularización ni devolución de consumo cobrado en exceso.

3) En correo de 3 de enero de 2023 la comercializadora indica que no se ha detectado ninguna factura emitida por avería del contador eléctrico. Tampoco se ha recibido corrección alguna por parte de la distribuidora al respecto.

4) Se presentan facturas de devolución:

- De 7,18 €, de 30 de enero de 2023, por el que se devuelve el importe del mecanismo ibérico y su impuesto correspondiente.

5) Se presentan las facturas:

- Emitida 18.06.2022, con importe de 67,13 €, con cuota gas 14,00 € y cuota luz 30,00

- Emitida 18.07.22, con importe de 96,33 €, con las tarifas planas de 28 para gas y de 46 para luz.

- **Emitida el 18.08.2022, por importe de 199,12 €, con tarifa plana gas 27,19 € más IVA, tarifa plana de luz XS de 46 €, con mecanismos ibérico de 96,48 €, con lo que la luz asciende a un total de 138,10 € más IVA.**

- **Emitida el 16.09.2022, por importe de 124,38 €, con tarifa plana gas XS de 27,19 € más IVA, y tarifa plana de luz de 46 euros, que asciende con impuestos y alquiler de equipo a 66,92 € más IVA.**

- Emitida el 23.11.2022, por importe de 41,96 €. EL [REDACTED] tiene un coste de 4,49 €.

- Emitida el 19.12.2022, por importe de 38,65 €. EL [REDACTED] tiene un coste de 4,81 €

- Emitida el 26.01.2023, por importe de 43,05 €, con tarifas por uso de gas y luz. EL [REDACTED] tiene un coste de 4,79 €.

- Emitida el 5.02.2023, con tarifas por uso, e importe de 34,82, por período de gas de 10.01 a 3.02.2023, y de luz de 9.01 a 8.02.2023.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

El consumidor reclama por tres cuestiones:

- 1) Solución a sus reclamaciones, devolución de importes indebidamente cobrados y emisión de facturas de esas devoluciones con detalles y conceptos.
- 2) Una carta de disculpa por los trastornos causados.
- 3) Que el nuevo contrato de mantenimiento suscrito tenga el coste del anulado indebidamente.

Con respecto a la segunda cuestión, queda fuera de las competencias del Colegio Arbitral, por lo que éste no puede pronunciarse sobre ella, dado que excede del ámbito del arbitraje, al no afectar a los derechos económicos y sociales de los consumidores, o como señala el art. 1.2 RD 231/2008 que regula el sistema arbitral de consumo, porque no se refiere a derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores.

SEGUNDA:

Con respecto a la resolución de las reclamaciones efectuadas, debe indicarse que:

- 1) Con respecto a los recibos que le llegaron con retraso, efectivamente la reclamada ha devuelto la diferencia entre la cuota inicial de luz de 30 euros, y la posterior de 46 euros. Esta cuestión se ha resuelto entre las partes.
- 2) Con respecto a los recargos por el mal funcionamiento del contador, no se observan dichos recargos, sino que en la factura emitida el 18.08.2022, por importe de 199,12 €, con tarifa plana gas 27,19 € más IVA, tarifa plana de luz XS de 46 €, se ha facturado el mecanismo ibérico, por importe de 96,48 €. NO se trata de un recargo, sino de un componente regulado que todos los consumidores debemos abonar. En este caso, de las facturas aportadas, se aplica exclusivamente en dos facturas. Ciertamente si se hubiera distribuido entre ellas, el coste no sería tan elevado, pero no es debido al consumo, sino a que se carga exclusivamente en dos facturas, y el importe de uno de ellos, por valor de 7,18 euros, fue devuelto al consumidor el 23 de enero de 2023. Por lo tanto, este Colegio Arbitral DEBE DESESTIMAR esta pretensión, porque no hay recargos por exceso de consumo, como pretendía el consumidor.
- 3) En cuanto a los contratos complementarios de [REDACTED] se produjo la devolución de las cantidades que habían sido abonadas en el 2022, y se eliminó dicho concepto en las facturas posteriores.
- 4) En cuanto a la justificación documental de estas devoluciones, el consumidor solicita facturas detalladas y desglosadas, pero la Ley no es tan detallista al respecto, y el art. 63.3 TRLCU sólo habla del derecho a recibir la factura. Por su parte, la Resolución de 23 de mayo de 2014 de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad a utilizar por los comercializadores, recoge los distintos modelos de factura, pero en ningún caso hace referencia a las facturas rectificativas o de devolución, por lo que estas carecen de un contenido mínimo exigible al respecto conforme a la normativa legal o reglamentaria. Al no conceder la Ley el derecho a esta justificación documental en el caso de las facturas rectificativas, no cabe que este Colegio Arbitral imponga tal solución a la empresa comercializadora, motivo por el cual debe decaer esta pretensión del consumidor. Por lo tanto, se DESESTIMA esta pretensión del consumidor.



Comunidad de Madrid

TERCERA:

Solicita el consumidor que el nuevo contrato de mantenimiento de [REDACTED] complet mantenga las condiciones contractuales del contrato que se resolvió, para la devolución de las cantidades correspondientes a la revisión de la instalación no efectuada en la anualidad de 2022. Ciertamente el consumidor solicitó la baja del contrato de mantenimiento del suministro eléctrico y reclamó el importe de la revisión que no se había efectuado. La comercializadora fue más allá de lo solicitado por el consumidor, porque no sólo devolvió la cantidad que correspondiese a la revisión, sino que al ser una cuantía global, se procedió a devolver el importe de toda la anualidad, y no sólo del contrato de mantenimiento de gas, sino también de la luz.

El consumidor no quiso extinguir el contrato, pero era el único medio para efectuar la devolución de los importes de la anualidad de 2022. Dado que el consumidor no solicitó la baja del servicio, debe mantenerse el precio inicial por la siguiente anualidad, porque para sucesivas anualidades, la comercializadora tiene derecho a actualizar el precio, con la única condición de preavisar debidamente al consumidor con un mes de antelación a la aplicación de las nuevas tarifas. Por lo tanto, para toda la anualidad de 2023, [REDACTED] debe facturar por este contrato [REDACTED] complet con calefacción el importe de 139,63, debiendo restituir la diferencia con la cantidad cobrada al consumidor. Se ESTIMA por lo tanto, esta pretensión del consumidor. [REDACTED] debe emitir la factura rectificativa y restituir la cantidad correspondiente en el plazo de un mes desde la notificación del presente laudo arbitral.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en EQUIDAD:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad la **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**,

SE ESTIMA su pretensión de mantener el precio del contrato de [REDACTED] Complet al precio del contrato anulado, durante una anualidad, por lo que [REDACTED] debe proceder a emitir la factura rectificativa (tomando como importe 139,63 para toda la anualidad) y restituir la cantidad correspondiente en el plazo de un mes desde la notificación del presente laudo arbitral.

SE DESESTIMA la pretensión del consumidor relativa a la emisión detallada de todas las facturas rectificativas, así como a la restitución de las cantidades indebidamente cobradas, porque no se ha observado en las facturas que realmente se hayan cobrado cantidades indebidas.

El Colegio no entra a conocer la cuestión relativa a la emisión de una carta de disculpas, porque ello queda fuera del ámbito del arbitraje.

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



Comunidad de Madrid

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.

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

Madrid, 4 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]