



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09956.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que la parte reclamante alega que Iberdrola le existe un pago de luz que no está justificado y no existe. En febrero de 2022 contrató telefónicamente el plan estable online de [REDACTED] contratando una cuota fija de 60 euros/mes. A finales de agosto de 2022 fue informada de una nueva regularización de la cuota pasando a ser de 208 euros/mes, informando de que tenía opción de rechazarla. Es por ello que decidió cambiar a otra compañía debido a la disconformidad con esa nueva tarifa que no le fue informada en primera instancia. Entonces es cuando recibió un cobro de 598,17 euros sin haber recibido aviso o información previa como es comprensible rechazó ese cobro y exigió explicaciones del mismo vía email. En ese momento le fue enviado un documento en el que explican que ese cobro es la diferencia entre los importes pagados y facturados. Tras haber revisado el contrato firmado y no disponer de las condiciones particulares de ese contrato se puso en contacto con Iberdrola en diversas ocasiones vía email para recibir ese documento enviándole de nuevo solo las condiciones generales del contrato. En ese documento no encontró cláusula alguna en la que se justifique ese cobro, además telefónicamente que es como lo contrató no le informaron de que se procedería a la regularización de cantidades alguna incumpliendo esta mercantil con sus obligaciones de informar de forma clara y sencilla de las condiciones jurídicas y económicas del contrato antes de que se lleve a cabo la misma obligación recogida en el artículo 60 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Así mismo señalar que estos hechos han sido puestos en conocimiento de la empresa en reiteradas ocasiones sin obtener respuesta a sus pretensiones. Solicita que procedan a la rectificación de la facturación emitida, así como a la devolución en su caso, de las cantidades que hubiera podido abonar en exceso, conforme al artículo 1815 del Código Civil.

La parte reclamada alega que con fecha 29/09/2022, recibimos reclamación de Dña. [REDACTED] en la cual, manifestaba su disconformidad con la deuda derivada de la regularización de la modalidad de cuota fija. El 29/12/2022, trasladamos contestación indicándole que los cálculos de la regularización de cuota fija eran correctos, adjuntando en dicha reclamación copia de la regularización de cuota fija de fecha 08/09/2022. Adjuntamos escrito remitido. Anexo

1. Con fecha 24/03/2023, recibimos nueva reclamación de la OMIC del AYUNTAMIENTO DE ARBCRS32

Comunidad de Madrid

MADRID, en la cual, Dña. [REDACTED] reiteraba su reclamación anterior. El 24/05/2023, trasladamos contestación, reiterándonos en la contestación de la reclamación anterior, detallando las facturas pendientes de pago. Adjuntamos escrito remitido. Anexo 2. Tras revisar y analizar la presente reclamación, así como, los cálculos de la regularización de cuota fija, les confirmamos que éstos son correctos. Para su comprobación, puede atender a los conceptos que figuraban en el documento que le remitimos a Dña. [REDACTED] el pasado 08/09/2022 y que adjuntamos al presente escrito: Apartado "FACTURACIÓN": Suma de los importes de las facturas emitidas. Apartado "RELACIÓN DE CUOTAS PAGADAS": Suma de los importes satisfechos por usted con su Cuota Fija mensual. Apartado "TOTAL IMPORTE A REGULARIZAR": Diferencia entre los 2 conceptos anteriores. Como pueden comprobar, el importe de 598,17 € a regularizar se obtiene como la diferencia entre: la suma de los importes de las facturas emitidas en el periodo acogido a la cuota fija que asciende a 1.159,17 € menos la suma de los importes de las cuotas abonadas por Dña. [REDACTED] que suponen 561 €. Les comunicamos que tras la regularización de la cuota fija, se emitió la factura de fecha 13/09/2022 e importe 162,22 €. Para facilitarle a Dña. [REDACTED] el pago de la cantidad adeudada, le ofrecemos la posibilidad de solicitar un Plan de Pagos en varias mensualidades y sin intereses, a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente. Asimismo, les indicamos que a fecha 04/02/2022 se remitió a Dña. [REDACTED] el contrato del suministro donde se detallan las condiciones de la modalidad de cuota fija junto al SMS que resumía las condiciones del contrato e indicaba: "Para formalizar el contrato responda a este mismo SMS con la palabra clave: conforme" A fecha 07/02/2022 recibimos SMS de Dña. [REDACTED] donde indicaba su conformidad con la oferta contratada. Adjuntamos al presente escrito copia de la regularización de cuota fija de fecha 08/09/2022, copia del contrato, SMS enviado y SMS recibido. Anexo 3.

La parte reclamante manifiesta que la empresa continúa exigiéndonos un pago de recibos antiguos, y como hemos explicado en anterior declaración el contrato firmado no especifica que debamos pagar ese dinero, ya que contratamos una cuota fija, y en ningún caso especifican que en caso de darse de baja deberíamos abonar un importe diferente al contratado. Adjunto todos los documentos previos, incluyendo una nueva factura corregida que Iberdrola nos ha hecho llegar en el último mes en que corrigen una factura de Julio reduciendo su importe, con lo cual comienzan a darnos la razón en que no emiten las facturas revisándolas correctamente, con ello están aceptando que si hubiéramos abonado ya el importe que exigían en el inicio nos habrían estafado, pues los reales ya aceptan es menor. Aun así, siguen exigiendo un pago que no tiene ningún tipo de justificación. Como ya hemos dicho anteriormente hemos sido asesorados por un equipo de abogados de Legalista que nos confirman que no debemos abonar ese dinero. Solicita Que la empresa Iberdrola se retracte en su exigencia de un pago que no tiene justificación y se disculpe por los daños morales ocasionados, al tratar de introducirnos en una lista de morosos y no haber cedido en el envío de mails, SMS, llamadas, amenazando constantemente con que el pago podría ir ascendiendo progresivamente en caso de no abonarlo. Es una auténtica vergüenza que esto esté permitido.

La parte reclamada manifiesta que, tras revisar y analizar la presente reclamación, les comunicamos que nos reiteramos en el escrito remitido a fecha 16/08/2023. (Anexo 1) Por lo anteriormente expuesto.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente



Comunidad de Madrid

LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinadas las manifestación y documentación facilitada por las partes, conforme a las condiciones pactadas por las partes la empresa reclamada ha procedido correctamente, toda vez que la reclamante tiene contratada una cuota fija para darle una tarifa que se verá incrementada por el consumo realizado y las actualizaciones.

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.

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

Madrid, 13 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: