



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13949.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de enero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

A fecha 03/09/2022 ejercí mi derecho de desistimiento en relación al contrato de suministro de luz. A día de hoy, a pesar de haber enviado el documento de desistimiento y firmado el mismo de manera digital siguiendo en todo momento las indicaciones de [REDACTED], no han cancelado el contrato. Dicho contrato se hizo de manera online y no habían transcurrido ni 7 días desde la fecha de contratación y la fecha de solicitud de desistimiento.

Solicita la devolución del doble de los importes cobrados indebidamente desde el pasado 03/09/2022. A fecha de hoy serían 191,24 €, pero es posible que dicho importe se siga incrementando.

La parte reclamante aporta nuevo escrito manifestando que sigue recibiendo cargos indebidos por parte de [REDACTED].

Solicita: Actualicen los importes reclamados, en concreto, estos son los cargos indebidamente cobrados:

- Octubre: 46,02 €
- Noviembre: 49,60 €
- Diciembre: 51,36 €

El importe que solicito que me devuelvan asciende en estos momentos a 293,96 €. Es el doble de las cantidades indebidamente cobradas, atendiendo a lo dispuesto en la legislación vigente.

Con fecha 11 de enero de 2023, la parte reclamante aporta nuevo escrito manifestando que ha recibido también la factura de enero por importe de 42,48 €, por lo que la cantidad total reclamada asciende a 378,92 €.



Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Les detallamos a continuación la vigencia de los contratos según la información recogida en nuestros sistemas:

• Punto de suministro en la dirección [REDACTED] (28051 -MADRID)
CONTRATO CONCEPTO FECHA ALTA FECHA BAJA 130057737127 Suministro eléctrico
31/08/2022 19/12/2022.

De la misma forma, les comunicamos que, atendiendo a la reclamación, y tras contrastar la documentación disponible en nuestros archivos con la documentación aportada por el cliente, se han dado instrucciones para que no se requiera al titular el pago de ningún importe facturado durante el tiempo de vigencia del contrato.

Por este motivo, se ha procedido a la anulación de las siguientes facturas:

PERIODO FACTURA IMPORTE

18/12/2022 a 19/12/2022	[REDACTED]	0,84 €
23/11/2022 a 18/12/2022	[REDACTED]	42,48 €
24/10/2022 a 23/11/2022	[REDACTED]	51,36 €
21/09/2022 a 24/10/2022	[REDACTED]	49,60 €
31/08/2022 a 21/09/2022	[REDACTED]	46,02 €

Al estar pagadas dichas facturas, con su anulación se ha generado un saldo de 190,3 € a favor de [REDACTED]. Les confirmamos que dicho importe ha sido ingresado en la cuenta bancaria [REDACTED].

Por último, confirmamos que [REDACTED] no tiene actualmente ninguna relación contractual con nuestra compañía, ya que no tiene ningún contrato activo con la misma ni importe pendiente de pago.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando lo siguiente: la reclamada, con la devolución parcial que ha efectuado, considero que está reconociendo que la reclamación es pertinente. Sin embargo, solo devuelve el 50% de la cantidad reclamada. Cantidad que se solicita en base a lo que se indica en la normativa actual y que no se ha incrementado por mi parte en ninguna otra cantidad. Solicita la devolución del 50% restante (190,30 euros), ya que se reclama el doble de la cantidad adeudada (190,30 euros x 2 = 380, 60 euros).

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.

La **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que tras revisar las acciones realizadas comprobamos que son correctas por lo que nos reiteramos en nuestra respuesta enviada el 19/04/2023 a ese mismo Organismo, cuya copia adjuntamos.

De la misma forma, les indicamos que, en el marco de nuestra política de compromiso con la mejora continua de nuestras prácticas comerciales y la calidad de atención a todos nuestros Clientes, se dio orden de no hacer cargo a [REDACTED] de ningún importe facturado durante el tiempo de vigencia del contrato [REDACTED], anulándose de este modo todas las facturas emitidas desde el inicio del contrato 31/08/2022 hasta la baja del mismo, el 19/12/2022. Tras su anulación, se generó un saldo de 190,30 € a favor de [REDACTED] cuyo importe fue devuelto mediante transferencia a su cuenta bancaria asociada al contrato.



Comunidad de Madrid

Por otra parte, y atendiendo a sus alegaciones, no podemos admitir la pretensión económica manifestada por la reclamante y que fija de forma genérica en 380,60 €, alegando y multiplicando el importe de sus facturas generadas por dos ($190,30 \text{ euros} \times 2 = 380,60 \text{ €}$), supuestos daños debido a un desistimiento solicitado por la [REDACTED].

Así mismo y, con respecto a los daños reclamados, no existe constancia documental con los mínimos rigores probatorios de que estos se hayan producido, limitándose la [REDACTED] a reclamar una cantidad de forma genérica y sin justificación, por lo que no los reconocemos.

De la misma manera, les informamos que, el consumo emitido durante el periodo 31/08/2022 a 19/12/2022 fue asumido por esta compañía, y no por su actual comercializadora que, hubiera sido el caso si se hubiera activado el desistimiento en tiempo.

Por lo anteriormente expuesto, consideramos debidamente atendida la presente reclamación por parte de esta comercializadora.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente 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 de la parte reclamante al considerar que no procede el abono de la cantidad reclamada al haber reembolsado ya la empresa reclamada el importe total de todas las facturas emitidas desde el alta hasta la baja del contrato, facturas que incluyen consumo realizado y que no consta que hubiera sido facturado y cobrado por otra comercializadora, por lo que se entiende compensada la incidencia reclamada y no proceden más abonos, no procediendo el pago del duplo del precio del producto por el ejercicio del derecho de desistimiento de una compra online, al haber sido modificada su redacción por el Real Decreto-Ley 9/2017, de 26 de mayo, tras la aprobación de la Directiva 2011/83UE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos de los consumidores.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 16 de enero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: