



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08065.2/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 24 de enero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

[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.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- El 4.7.2023 la reclamante formula denuncia ante la OMIC identificando como motivo el siguiente: "Me remito al escrito adjunto, añadiendo que desde el 31/5/2023 a 7/6/2023 han emitido 3 facturas más con importes de 292,65, 85.19 y 75.49 cuando no hay consumo puesto que la vivienda está pendiente de habitar y nunca han realizado ninguna acción de reapertura".
- Petición: "anulación de la factura acabada en 69565 y posterior emisión de facturas con consumo real".
- Asimismo, se acompaña una reclamación dirigida a [REDACTED] el 30/6/2023 indicando que "aporte copia de las facturas con lectura estimada para su revisión y refacturación. Que aporte copia de las mismas y de las lecturas facilitadas por la distribuidora. Que por otro lado, se cobra en concepto de reapertura instalación por duplicado, tal y como se puede apreciar en las facturas de 6/6/2023 y 7/6/2023".
- También se adjunta reclamación a la distribuidora el 18/4/2024 en el que se solicita la restitución del cobro de reapertura duplicado, exclusivamente.
- Se adjunta otro escrito de reclamación en formato hoja de reclamación de la Junta Arbitral Nacional de Consumo de 6.6.2024 en el que se indica "[REDACTED] como comercializadora del suministro de gas en mi vivienda me ha facturado por duplicado un importe de 59.85€+IVA,



Comunidad de Madrid

habiendo confirmado la distribuidora que es importe corresponde facturarlo una única vez. Solicito la anulación del importe facturado indebidamente por duplicado”.

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

- Factura P23CON010150033, de 6.6.2023 por 85.19€ en la que se facturan 59.85€+IVA por reapertura instalación.
- Factura P23CON010197079 de 7.6.2023 por 75.49€ en la que se vuelve a facturar 59.85€+IVA por reapertura instalación.
- No se aportan contratos.
- No se aportan facturas con lecturas estimadas.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- El 16.10.2024 [REDACTED] concurrió a la audiencia escrita afirmando que “Tras revisar la facturación emitida del contrato 130058766124 comprobamos que se emite por duplicado el concepto Reapertura instalación.
De conformidad con lo anterior, se ha procedido a emitir la factura complementaria P24COR001780224 la cual aportamos a este escrito, devolviendo el importe facturado de dicho concepto en la factura P23CON010197079”. Asimismo, adjunta la factura rectificativa por importe -72,42€.

2.- Dar audiencia a las partes

- Endesa se reafirma en sus alegaciones.
- El 5.1.2024 la reclamante concurre para señalar que “tras casi un año de reclamaciones, no es hasta la intervención de este organismo que contrario reconoce y estima las mismas. Esta parte pone de manifiesto que si bien aporta factura rectificativa, no se ha procedido a refacturar los importes pendientes de pago desde contrario, a fin de poder realizar el abono de la deuda correcta”.
- El 18.12.2024 la reclamante concurre de nuevo, tras la solicitud de este organismo para clarificar su pretensión y cuantificar su petitum, afirmando que “1. Interesa al derecho de esta parte señalar que no puede cuantificar lo que reclama en cuanto en tanto **no es esta parte la que está reclamando nada**, ha sido la compañía [REDACTED] la cual ha reconocido que había estado emitiendo facturas indebidas, no ha procedido a refacturar los importes correctos ni la cuenta en la que se pueden realizar dichos pagos, a fin de poder realizar el abono de la deuda. En dicha línea, tampoco ha confirmado si se han procedido a cancelar los contratos que esta parte tenía con ellos como se había solicitado. 2. Interesa al derecho de esta parte recordar que el deber de información y carga de la prueba corresponde a la mercantil reclamada, en aplicación de los art. 60 y siguientes del el Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, siendo la actuación que comprobamos que [REDACTED] actúa de mala fe, pues tras más de un año de reclamaciones para unos hechos que reconocieron expresamente que teníamos razón, siguen sin emitir las facturas y contrato correctos o facilitar métodos de pago. (...) SOLICITO se tenga por presentado este escrito, se sirva de admitirlo y tras los trámites administrativos oportunos se dicte Resolución estimando lo solicitado en mi escrito inicial, teniendo en



Comunidad de Madrid

cuenta que la compañía ha reconocido los hechos y se le obligue a: 1. Refacturar los importes que queden pendientes a fin de realizar el pago. 2. Facilite una cuenta donde realizar el mismo. 3. Cancelar los contratos. 4. Eliminar mis datos de sus registros.

- El 30.12.2024 presenta la reclamante nuevo escrito afirmando: "1. Interesa al derecho de esta parte señalar que si bien el pasado mes de noviembre y en escrito dirigido a este organismo la compañía reclamada [REDACTED] reconoció y estimó nuestras reclamaciones. 2. Sorpresivamente, el presente mes de diciembre, esta parte ha visto que desde contrario de nuevo han procedido a realizar un cargo en mi cuenta sin mi autorización, del cual se adjunta copia del extracto bancario, por el importe de la factura que ellos alegaban que iban a rectificar y que en realidad, a día de hoy no han hecho. (...) SOLICITO (...): se le obligue 1. Refacturar los importes que queden pendientes a fin de realizar el pago. 2. Abstenerse de seguir realizando cargos en mi cuenta sin mi autorización. 3. Cancelar los contratos. 4. Eliminar mis datos de sus registros.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, considerando que:

- (i) De conformidad con el art. 34 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, aplicable al caso habida cuenta de la fecha de inicio del expediente, compete al consumidor fijar el contenido de su reclamación, los hechos que la motivan, sus pretensiones, etc. Por lo que no es de recibo que, ante las solicitudes de aclaración de este Organismo, se alegue en su escrito de 18.12.2024 que la carga de la prueba la ostenta el empresario y que manifiesta que "no está reclamando nada" (sic). Los escritos presentados son confusos y contradictorios: en ocasiones se alega la emisión de facturas con lecturas estimadas, en ocasiones que no hubo consumo porque la vivienda no estaba habitada, en ocasiones el cobro doble del coste de reapertura (extremo, este último, reconocido por la reclamada), etc. Asimismo, en ocasiones se reclama el cobro de un importe "sin autorización", como si no mediara contrato entre ambas partes por el que se domiciliaran los pagos, pero sin explicar en lo absoluto este extremo. Por otra parte, en uno de los varios escritos de reclamación presentados se menciona que se ha emitido una factura de 292,65€ improcedente, pero no se aporta a efectos de evaluar su pertinencia. En consecuencia, este Colegio Arbitral no entra a conocer estas pretensiones ante la falta de elementos de juicio suficientes, quedando expedita la vía judicial.
- (ii) En estas condiciones, y pese a haber solicitado al reclamante las aclaraciones pertinentes sin obtenerlas, este Colegio Arbitral solo puede pronunciarse respecto al único hecho litigioso claro, a saber, el cobro por duplicado de 59.85€+IVA por reapertura instalación. Consta probado y reconocido por la reclamada que se produce una facturación duplicada de los 59.85€+IVA en concepto reapertura de instalación en las facturas P23CON010150033 y P23CON010197079. Por lo que se ordena a la reclamada que se compense dicho importe con las partidas debidas por la reclamante, de existir, o en su defecto, que se restituya dicho importe en 30 días desde la notificación del laudo, momento a partir del cual comenzará a devengar interés legal (art. 1108 CC).

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación



Comunidad de Madrid

presentada por [REDACTED] en el sentido de ordenar a la reclamada que se compensen o reduzcan los 59.85€+IVA duplicados con las partidas debidas por la reclamante, de existir; o en su defecto, que se restituya dicho importe en 30 días desde la notificación del laudo -de haber sido abonados por la reclamante-, momento a partir del cual comenzará a devengar interés legal (art. 1108 CC). Si la reclamada ya hubiera abonado, compensado o reducido dicho importe, no deberá realizar ningún acto adicional. Por el contrario, el Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** el resto de las pretensiones, ante la falta de elementos de juicio suficientes, quedando expedita la vía judicial respecto a ellas.

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.

-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 naturales 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 los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]