

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08838.5/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

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

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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 los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En su escrito de solicitud, la consumidora manifiesta que:

“La compañía [REDACTED] cortó el suministro eléctrico en nuestro domicilio de manera injustificada y sin previo aviso con fecha 9 de Junio de 2023. Tras reclamación ante la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) del Ayuntamiento de Madrid (Número de la anotación 2024/0055214 adjunto) [REDACTED] reconoce que por una incidencia administrativa interna se cambió el contrato de suministro en mi domicilio de manera indebida, pasando a facturar cantidades no acordadas y a domiciliarlo a una cuenta bancaria desconocida. Por ello [REDACTED] **con la intermediación de la OMIC me ha indemnizado por las pérdidas causadas por el corte de suministro eléctrico, pero no me ha devuelto las cantidades facturadas indebidamente más intereses y gastos de reapertura por la cantidad reclamada** y que en su escrito menciona haber abonado. Tras ponerme en contacto con [REDACTED] me indican que esas cantidades se transfirieron a la cuenta bancaria desconocida e indicada en el contrato de suministro realizado de manera indebida, como la propia [REDACTED] ha reconocido. Por ello hemos abierto una incidencia ante el departamento de reclamaciones de [REDACTED] (referencia de la incidencia R2-31673564367). En el último escrito de respuesta a OMIC, [REDACTED] indica que no procede hacer gestión adicional, aún habiéndoles comunicado que el supuesto abono por las facturaciones indebidas se realizó a una cuenta bancaria desconocida y posiblemente fraudulenta. Por ello solicito que sea abonada dicha cantidad en mi cuenta bancaria, al igual que la indemnización ya realizada por los daños causados debidos al corte de suministro eléctrico.

Comunidad de Madrid

SOLICITA:

Devolución de las cantidades facturadas indebidamente por [REDACTED] y que reconoce erróneas pero que se han abonado supuestamente en una cuenta bancaria desconocida.

Concreta la pretensión en 934,58 €.

2º) En escrito ante la OMIC, la consumidora detalla más lo acaecido:

El pasado 9 de junio de 2023 a las 7 de la mañana la compañía [REDACTED] suprimió el suministro de electricidad sin previo aviso en nuestro domicilio siendo yo la inquilina desde hace 5 años. En este domicilio convivimos una familia formada por dos personas adultas y dos niños de 4 y 2 años de edad. El motivo del corte según [REDACTED] se debía a impagos de facturas desde el mes de septiembre 2022. Esas facturas estaban impagadas ya que de manera unilateral y sin explicación la compañía [REDACTED] cambió el contrato que teníamos hasta septiembre 2022 con Comercializadora Regulada y domiciliadas en nuestra cuenta bancaria. Las facturas asociadas al nuevo contrato realizado sin nuestro consentimiento se domiciliaban en una cuenta desconocida y a la que no podíamos acceder ni cambiar. Tras recibir un aviso de impago por [REDACTED] realizamos varias reclamaciones telefónicas solicitando explicaciones sobre el cambio de contrato ([REDACTED] de 2 de diciembre y [REDACTED] de 7 de diciembre). Con fecha 23 de enero se recibió documento certificado [REDACTED] enviado por [REDACTED] en enero 23, en el que se justifica el cambio de contrato. Lo indicado en dicho certificado es falso, el titular del contrato no reconoce haber recibido la llamada ni haber procedido como se indica en ese documento y así se comunicó telefónicamente y solicitamos la grabación del cambio contrato, pero se nos dice que tenemos que hacerlo por escrito a través de correo postal. Desde enero 2023 no se había recibido ninguna aclaración ni ningún nuevo aviso de impago ni por supuesto de corte de suministro, lo que nos hacía pensar que se estaba analizando internamente nuestro caso. A pesar de esta circunstancia y para restablecer el suministro eléctrico lo antes posible, procedimos el mismo día del corte al pago de las **facturas pendientes (798,37€)** y se nos comunicó que en un plazo máximo de 24-48 horas se reestablecería el suministro al haberse saldado la deuda. Sin embargo, tras contactar con la distribuidora para saber cuándo podríamos volver a nuestro domicilio, se nos comunica que no es posible realizar el restablecimiento del suministro eléctrico ya se había dado de baja el punto de suministro y que era necesario realizar un nuevo **trámite de alta** que conllevaba un plazo mínimo de 5 días hábiles teniendo en cuenta además que todo esto se produce a las puertas de un fin de semana. Atención al cliente de [REDACTED] niega que sea así y afirma en varias ocasiones que durante el sábado o domingo por la mañana volvería el suministro dependiendo del trámite interno de la distribuidora. El lunes 12 de junio por la mañana tras comprobar en el domicilio que no ha vuelto la electricidad vuelvo a contactar con [REDACTED] Comercializadora y me confirma que es una baja y es preciso tramitar un nueva alta y que el proceso llevaría varios días ya que era necesaria la visita de un técnico. El mismo lunes contratamos con la compañía eléctrica Iberdrola y el martes 13 de junio por la mañana ya pudimos disponer de electricidad en el domicilio y pudimos volver a casa. La baja de suministro sin justificación alguna nos ha producido daños y perjuicios por tener que estar cuatro días completos fuera de nuestro domicilio acogidos por familiares fuera de la ciudad de Madrid, pérdida de alimentos refrigerados y congelados, así como gastos desplazamiento para asistir a colegios y trabajos. A todo ello se une la incertidumbre y desasosiego por la situación agravada por las contradicciones y la penosa atención al cliente. Tras poner una nueva reclamación [REDACTED] de 10 de Junio 2023, se nos confirma varias semanas después que se ha producido un cambio fraudulento de contrato y se nos pide disculpas. A fecha de diciembre 2023 y tras haber contactado con el departamento de reclamaciones, [REDACTED] reconoce una compensación a mi favor de 901,99 que considero insuficiente.



Comunidad de Madrid

SOLICITA

Devolución del importe pagado (798,37€) por facturación indebida del servicio de suministro eléctrico aplicando unas tarifas no acordadas legalmente, como reconoce la propia compañía reclamada. Compensación por el coste de alta a la nueva compañía (120,60 € se adjunta factura). Gastos de supermercado de la semana (95 €) por la pérdida de alimentos refrigerados y congelados (se adjunta cargo bancario con fecha 14/06/2023 Gastos de manutención y desplazamientos (gasolina) durante los días 9-13 de junio que estuvimos obligados a estar fuera de nuestro domicilio en Madrid (total 300,20 € diferentes cargos bancarios en la cuenta familiar, de mi marido y la mía personal).

3º) En alegaciones de 22.08.24, la consumidora manifiesta que:

“Las cantidades que según el escrito de alegaciones presentado por [REDACTED] ante esta Junta de Arbitraje me corresponden (1.329,83) en compensación por el corte indebido de suministro eléctrico en mi domicilio, se contradice claramente con su escrito anterior de respuesta a la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) de fecha 15 de mayo de 2024 que se adjunta. En este documento [REDACTED] afirma haber generado los siguientes abonos a mi favor: 798,26+15,66+120,66 como devolución de importes cobrados indebidamente, intereses y gastos de reapertura que sin embargo no se me han abonado y que es el motivo de la reclamación a esta Junta de Arbitraje. 300,20 como indemnización por cada uno de los cuatro días (no por el total) de corte de suministros más 95 € por pérdida de alimentos que sí se me ha abonado.

La diferencia se justifica con una supuesta cantidad de 32,64 € por cuotas pendientes por el Servicio de mantenimiento [REDACTED]

SOLICITA:

Se proceda a emitir laudo arbitral a mi favor por la cantidad reclamada 934,58 (menos 32,64 recientemente abonados) por facturación indebida, intereses y gastos de reapertura que nunca me han sido devueltos contrariamente a lo indicado por [REDACTED] y que se habrían pagado en otra cuenta según se me comunicó en conversación telefónica. Esta cantidad junto 1.297,19 ya abonados supone una compensación justa a los daños económicos y materiales que me ha ocasionado [REDACTED] como consecuencia de haber cortado indebidamente y sin previo aviso el suministro eléctrico en mi domicilio en el que convivimos cuatro personas incluyendo dos niños de 2 y 4 años en ese momento, lo que nos obligó a tener que dejar nuestro domicilio durante 4 días, con los consiguientes gastos de alojamiento, manutención, transporte y pérdida de alimentos refrigerados”.

La cuantificación actualizada de su pretensión es de 901,94 € correspondientes a los importes cobrados indebidamente, intereses y gastos de reapertura.

4º) En alegaciones de 22.11.24 se ratifica en la reclamación de los 901,94 € pendientes.

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

1º) En escrito de 23.04.24 se indica que:

“Hemos solicitado al Departamento correspondiente la creación de cuenta bancaria a nombre de la reclamante que es la inquilina de la vivienda, cuyo contrato de energía se encuentra a nombre del propietario del inmueble, siendo la afectada la inquilina, por lo que, remite número de cuenta bancaria para que se le realice la respectiva indemnización por corte de suministro y contratación incorrecta.

Seguimos con las gestiones para poder darles una respuesta definitiva lo antes posible”.

2º) En escrito de 22.04.24 la comercializadora indica que:

“El 9 de octubre de 2023 anulamos toda la facturación a nombre del titular ya que debido

Comunidad de Madrid

a incidencia administrativa dicho suministro se contrató de manera indebida; esta acción ha generado un abono de 798,26 € como devolución de los importes cobrados por incidencia, un abono de 15,66 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada y una indemnización por los gastos de reapertura de 120,66 €”.

El 23 de abril de 2024 hemos generado los siguientes abonos adicionales: como indemnización por el corte de suministro equivalente a 4 días, 95 € por pérdida de alimentos y 300,20 € por días sin suministro. En total el cliente tiene un importe a su favor de 1.297,19 €. Hemos registrado el número de cuenta bancaria [REDACTED] a nombre de la señora [REDACTED] como representante del titular para remitir el abono total mediante transferencia bancaria.

3º) En escrito de 6.06.24 se reiteran en las alegaciones anteriores, indicando los siguientes importes:

798,26 € de importes cobrados por la incidencia

15,66 € de abono de interés legal del dinero

120,66 € de indemnización por gastos de reapertura

Adicionalmente el 23.04.24 se emitieron los abonos por indemnización por el corte de suministro de 4 días:

95 € por pérdida de alimentos

300,20 € por días sin suministro.

El 13.05.24 abonamos al cliente el total de 1297,19 € mediante transferencia a la cuenta de la consumidora.

Consta realizada la indemnización correspondiente y no compete realizar alguna gestión adicional por otros conceptos.

4º) En escrito de alegaciones presentados ante la JAC, de 19.07.24, la comercializadora indica que:

“Se inicia el presente expediente como consecuencia de la reclamación presentada por la Sra. Alberola en disconformidad con los abonos recibidos, cuyo montante asciende a 1.297,19 €, alegando que le faltan por recibir 934,58 €.

Una vez revisado el presente expediente hemos comprobado que, el abono total que se tendría que haber remitido a la Sra. [REDACTED] es de 1.329,83 €, correspondiente a las siguientes cantidades:

- 798,37 € relacionados con la devolución de las facturas pagadas.

- 120,60 € de gastos de reapertura.

- 15,66 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada.

- 300,20 € de indemnización por los días sin suministro.

- 95 € de pérdida de alimentos.

La cantidad resultante del cómputo total de dichos importes es de 1.329,83 €, sin embargo, el abono remitido fue de 1.297,19 € ya que, debido a una incidencia administrativa, no se anularon correctamente cuotas pendientes de pago del Servicio de mantenimiento [REDACTED]

En ese sentido, faltaría un total de 32,64 € pendientes de abonar.

Por consiguiente, el 19/7/2024, generamos el abono pendiente de 32,64 € que será remitido mediante transferencia a la cuenta bancaria [REDACTED] **** informada como medio de pago.

5º) En alegaciones de 22.10.24, la comercializadora indica que:

“Tras recibir las presentes alegaciones de la consumidora, hemos comprobado que el abono total remitido fue de 1329,88 €. Dicho abono, fue remitido a la cuenta bancaria [REDACTED] ****, facilitada por la consumidora”.

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

Comunidad de Madrid

1º) Se aporta justificante de pago con tarjeta de la cantidad de 798,37 a [REDACTED] SA

2º) Se aporta correo electrónico en el que la consumidora manifiesta que ha recibido la cantidad de 1.297,19 € como indemnización en su cuenta bancaria.

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:

La consumidora reclama la no devolución de 901,94 € correspondientes a los importes cobrados indebidamente, intereses y gastos de reapertura.

La consumidora tenía un contrato de luz con una comercializadora de referencia. En junio de 2023, sin previo aviso, [REDACTED] corta el suministro de luz, por impagos que no le corresponden a la consumidora, por un cambio de contrato -no consentido por la consumidora- que se mantiene en vigor desde septiembre de 2022 a 9 de junio de 2023. Cortado el suministro, la consumidora abona ese mismo día la cantidad por facturas pendientes 798,37 € mediante tarjeta bancaria. El suministro se restablece cuatro días después, y es necesario para ello volver a dar de alta el mismo, con el coste que ello implica (120,60 o 120,66 varía según los diferentes escritos).

La consumidora solicita a la comercializadora la indemnización de los daños ocasionados, que cifra en su escrito ante la OMIC (ver apartado 2º de la reclamación de la consumidora) en 95 € por pérdida de alimentos, y 300,20 € por indemnización del corte de suministro.

La suma de todos los conceptos reclamados por la consumidora es de:

Concepto	Importe
Devolución de facturas	798,37
Gastos de reenganche	120,60 o 120,66
Interés legal del dinero	15,66
Indemnización por días sin suministro	300,20
Pérdida de alimentos	95
TOTAL	1329,83 ó 1329,89

En un primer momento, la reclamada envía transferencia por importe de 1297,19, que la consumidora reconoce haber recibido, y con posterioridad, se le transfieren otros 32,64 € a su cuenta corriente.

Es decir, en total la reclamada le ha restituido a la consumidora por todos los conceptos la cantidad de 1329,83 €.

En definitiva, la comercializadora ha indemnizado a la consumidora con todas las cuantías que ésta había reclamado.

No procede por lo tanto el abono de los 901,94 que la consumidora reclama todavía, porque se trata de conceptos que ya han sido abonados: los 798,37 de las facturas que pagó con la tarjeta el día del corte de suministro, los 120,60 del gasto de volver a dar de alta la luz (cuota de reenganche) y los intereses legales 15,66 €. Estos tres conceptos ascendían a 934,63, que era la concreción cuantitativa de la primera solicitud de la consumidora, que luego redujo a 901,94. En todo caso, ha quedado probado que estas cantidades se han transferido a la cuenta de la consumidora y ella misma ha reconocido

Comunidad de Madrid

el abono primero de los 1297,19 y después de los 32,64 que posteriormente se le abonaron.

Por este motivo, este Colegio Arbitral debe desestimar la pretensión de la consumidora, dado que la compañía ha indemnizado absolutamente todos los daños que la consumidora ha solicitado.

DECISIÓN ARBITRAL:

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

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, dado que todas las cantidades solicitadas como indemnización por el corte de suministro eléctrico, han sido abonadas por la comercializadora, que han ascendido a 1.329,83 € ya pagados a la cuenta facilitada por la consumidora de [REDACTED].

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, 24 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid