

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09576.6/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION REGIONAL DE ASOCIACIONES VECINALES DE 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.

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:
En relación a lo emitido por [REDACTED]/Ref. JE2222.24
resuelven la nulidad de todas las facturas emitidas y la devolución de 202,14 a la cuenta ES81(...) de la cual niego rotundamente ser el titular.
Contrato 13008644944 gas: alta 27.07.23; baja 26. 11.23.
Contrato 130080517822 luz: alta 29.07.23; baja 26.11.23.

Factura P23C0N023555657, importe 17,71 y 22,71, de gas
Factura P23CON029614519, por 23,38 y 11,00 de gas
Factura P23C0N023555656 importe 116,57 y 11,53 luz.
Factura P23CON25752598 importe de 44,58 y 11,00 de luz, con un total de 258,38 €.
De este importe, la cuenta arriba indicada, pago recibo de luz 116,57 y recibo de gas 17,71 que hace un total de 134,28 y 124,10, lo pagué por ventanilla y correos.
El pasado 29 de mayo de 2024 hice una reclamación a través de Delegación de consumo de Parla solicitando el contrato de llamada de voz a [REDACTED] Por tanto, solicito la devolución de 258,38 a la cuenta ES41** que esta sí es mi cuenta. También solicito la nulidad de la factura E323N027117917, por importe de 11,00 € que lo pagué en el momento de la baja. Dicho recibo, con fecha 24 de junio de 2024, llegó a mi domicilio el 8 de julio de 2024.

Cuantifica su pretensión en 258,35 €.

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

1º) En respuesta ante la OMIC, se indica que se ha procedido a la anulación de las

Comunidad de Madrid

siguientes facturas:

Factura P23C0N023555657, importe 17,71

Factura P23CON029614519, por 23,28

Factura P23C0N023555656 por 116,57.

Factura P23CON25752598 por 44,58.

Se ha realizado la devolución a la cuenta ES81***.

2º) En alegaciones presentadas el 6.11.24, la reclamada manifiesta que:

“Revisada la facturación emitida en ambos contratos, comprobamos que en el contrato de suministro eléctrico 130080517822, existe un saldo a favor del Cliente por importe de 166,65 €, y en el contrato de suministro de gas 130080644944, existe un saldo a favor del Cliente por importe de 40,99 €.

Se ha dado orden para que estas cantidades sean devueltas mediante transferencia bancaria, a la cuenta con IBAN [REDACTED].

3º) En escrito de 27.01.25, la reclamada añade que:

“Debido a una incidencia puntual en nuestros sistemas de gestión, no se realizó la devolución indicada en nuestro escrito anterior.

Es por ello que se ha vuelto ordenar transferencia de los importes pendientes: 166,65 € del contrato de luz y 40,99 € del contrato de gas, por lo que el cliente lo recibirá en los próximos días en la cuenta con IBAN [REDACTED].

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

1º) Se presenta escrito de 24.06.24 de [REDACTED] en que se indica que tiene pendiente de pago factura de 11 euros por la factura E323NC27117917, de fecha 8.11.23.

2º) Se presenta escrito de 22.01.24 de [REDACTED] en que se reclama el pago de 11 euros de la factura E323NC24616430, de fecha 4.10.23.

3º) Se presenta certificado de Abanca de titularidad de cuenta ES41***1133.

4º) Se presentan comprobantes de ingreso bancario:

- El 10.11.23 por valor de 11,53 €
- El 27.11.23 por importe de 50,08 €.

5º) Se presenta comprobante de pago en Correos:

12.02.24 Cobro de recibos 23,28 €, comisión 1 €

6º) Se presentan las siguientes facturas:

Nº Factura	Período	Importe
P23C0N023555656 (luz)	29.07.23 a 28.09.23	116,57
P23C0N023555657 (gas)	30.07.23 a 23.09.23	17,71

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.

Comunidad de Madrid

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

PRIMERA:

El consumidor solicita la devolución de los importes que se le han facturado en los dos contratos (de luz y gas) que ha celebrado con [REDACTED].

El contrato de suministro eléctrico estuvo en vigor del 29.07.23 a 24.11.23, y el de gas desde 30.07.23 a 26.11.23.

La empresa ha reconocido la anulación de todas las facturas y la devolución de los importes de 166,65 € del contrato de suministro eléctrico, y de 40,99 € del contrato de suministro de gas.

Por lo tanto, con respecto a la devolución de los 207,64 €, las partes han alcanzado un ACUERDO que este Colegio eleva a LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL.

SEGUNDA:

No obstante, el consumidor reclama por la devolución de 258,35 €, lo que hace una diferencia de 50,71 €.

Con respecto a dichos importes, el consumidor no ha presentado las facturas correspondientes, pero claramente dos de las facturas se corresponden con los requerimientos de pago efectuados por valor de 11 euros cada uno, procedentes de las facturas de E323NC24616430 y E323NC27117917. Si se anula toda la facturación del suministro de gas y de luz, no puede mantenerse en vigor el contrato complementario de mantenimiento, por lo que procede la devolución de dichos importes. El consumidor ha presentado comprobante de pago de 11,53 el 10.11.24 y de 50,08 el 27.11.24.

Claramente el importe de 11,53 se refiere al pago del servicio de mantenimiento, por lo que procede su devolución. En cuanto al pago de 50,08 no se corresponde con el valor de una factura íntegra, ni tampoco con la posible suma de una de ellas, más los 11 euros del mantenimiento, motivo por el que no es posible proceder a su restitución por separado, porque puede estar incluido en los 207,64 que ya se le han reconocido y devuelto al consumidor.

En cuanto al pago realizado en [REDACTED], se corresponde con el importe de la factura P23CON029614519, más el euro de comisión que le cobran, por lo que tampoco procede el reembolso de este importe, que ya está incluido en la devolución de los 207,64 €.

En definitiva, procede la ESTIMACIÓN PARCIAL de esta pretensión del consumidor, añadiendo a los 207,64 € ya pactados, la devolución de 11,53 € del pago del servicio complementario que ha quedado probado.

La comercializadora ha de restituir los 11,53 € al consumidor, en el plazo de 30 días desde la notificación del presente Laudo arbitral, así como los 207,64 € del acuerdo conciliatorio alcanzado, que aún no han sido abonados.

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 **ELEVACIÓN A LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL** del acuerdo al que han llegado las partes relativo a la devolución de **207,64 €**, procedentes de las cuatro facturas que menciona la empresa reclamada.

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, que reclamaba la totalidad de 258,35, pero al margen de las cuatro facturas mencionadas por la empresa, sólo hay prueba de un ingreso por importe de

Comunidad de Madrid

11,53 €, correspondiente a un recibo de servicio de mantenimiento.

La empresa ha de restituir 11,53 € al consumidor, junto con los 207,64 €, que no se han devuelto todavía, lo que hace un total de **219,17 €** que la comercializadora debe reintegrar al consumidor en la cuenta bancaria cuyos datos se han incorporado en el expediente (con IBAN [REDACTED]).

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, 10 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]