



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09594.8/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

En Madrid, a 26 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública, árbitro acreditado a propuesta de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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:

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.-Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

1.- Las alegaciones de la parte reclamante se concretan en:

Con fecha 17/04/2024 se produjo un sorpresivo CORTE DE SUMINISTRO por impago, de una factura ya abonada el día 09/04/ 2024. (factura emitida el 03/03/2024) y atendiendo a un requerimiento de pago por parte de [REDACTED] y habiendo confirmado por parte de [REDACTED] que el pago se había realizado correctamente. Comunicada esta incidencia procedieron en el mismo



Comunidad de Madrid

momento a la solicitud del restablecimiento que se produjo a las 48 h. No tenemos contrato de servicios, (ni se ha remitido, ni firmado, ni se conoce) al que la compañía alude y que supuestamente regula las relaciones entre las partes y ya que opresivamente la compañía opera en el mercado libre (nos enteramos de manera casual ya que todo en la compañía induce al engaño de que son una comercializadora seria, que incluso su tarifa se denomina FlexiTUR. Solicita:

1º) Abono de la factura H05054760 y emisión de una nueva factura corregida descontando el importe de 119,7 + IVA , en total 144,837 euros en conceptos de gastos de reconexión

2º) Suspensión cautelar del previsible corte de suministro por impago de la facturada H05054760 objeto de la reclamación hasta la resolución de la solicitud

3º) Indemnización por Daños y Perjuicios por valor de seis meses de facturación

4º) Sanción ejemplarizante a la compañía por publicidad ENGAÑOSA, operar sin CONTRATO con el consumidor, no atender las RECLAMACIONES, fraude en la FACTURACION, y ACOSO en el proceso de COBRO

Documentación:

1º) Facturas de los últimos meses 2º) reclamación a la compañía y respuesta 3º) Resumen de comunicaciones mantenidas 4º) Pruebas de publicidad ENGAÑOSA, operar sin CONTRATO con el consumidor, no atender las RECLAMACIONES, fraude en la FACTURACION, y ACOSO en el proceso de COBRO

Se presenta con posterioridad Escrito de Subsanción, en el que, en síntesis, se indica que Se corrige error que puede inducir a confusión en el desglose y global de las indemnizaciones solicitadas y justificación. Se vuelve a aportar documental que no consta fehacientemente su remisión inicial. Contestación a la respuesta de [REDACTED] en el procedimiento arbitral Con fecha límite del plazo concedido, rechazamos la propuesta de [REDACTED] y denunciemos que, a pesar de estar informada del procedimiento arbitral, ha procedido a un nuevo corte de suministro (ya comunicado al tribunal como previsible), y posteriormente al corte definitivo con retirada del contador, cancelación del contrato e inclusión en ficheros de morosidad (Doc. 8). Esta actuación ha dejado a seis personas sin suministro de gas durante cuatro meses, abarcando el verano y parte del invierno, sometiéndonos a perjuicios personales y sociales.

Los gastos por cortes y restablecimientos son de 750 euros (Doc. 11), a lo que sumamos daños morales de 5.250 euros, basándonos en precedentes (Doc. 12 y 13).

Solicitamos la protección de consumidores vulnerables, presentando bono térmico e informe de vulnerabilidad. Podo rechazó la solicitud alegando incumplimiento de un contrato no remitido (Doc. 3), con condiciones distintas a las publicadas en su web (publicidad engañosa, Doc. 5).

Pagamos la factura con ayuda familiar para evitar el corte, y [REDACTED] confirmó la recepción (Doc. 1). 2. Primer corte injustificado (Doc. 1, 4): A pesar del pago, [REDACTED] cortó el suministro, incumpliendo plazos y nuestra vulnerabilidad. El servicio se restableció tras dos días, pero nos facturaron el corte.

Solicitamos al tribunal que falle a nuestro favor, considerando las circunstancias, la vulneración de derechos, las prácticas abusivas de [REDACTED] y muy especialmente la gravedad del corte de 4 meses. Pedimos, 6000 euros por daños y perjuicios por la interrupción de 4 meses, la publicidad engañosa y la ocultación de las condiciones del contrato, las medidas coercitivas de [REDACTED] (retirada de contador, inclusión en ficheros, amenaza judicial) a pesar de las Garantías que debían operar en este caso (vulnerabilidad y mediación) con gran impacto familiar y social y el número de afectados.



Comunidad de Madrid

2.- Las alegaciones de la parte reclamada se concretan en:

En primer lugar, poner de manifiesto que a esta clienta se le ha cortado el suministro hasta en 3 ocasiones debido a los reiterados impagos de las facturas emitidas por esta parte. Nos hemos visto avocados que, tras numerosos y reiterados avisos de impago, la clienta se mantuviese en el impago y que solo reaccionase tras varios avisos de corte de suministro. Asimismo, informar a este organismo que esta parte ha realizado otros cortes que se han realizado en el año 2023, abril de 2024 y agosto de 2024. Esto se debe al constante incumplimiento del pago de sus facturas; inclusive concediendo plazos de un mes una vez emitida la factura.

Como se puede observar, el modus operandi del cliente es el de mantener el impago de manera constante y reiterada, apurando al máximo los plazos de pago y realizando el pago una vez se han enviado las órdenes de corte a la distribuidora.

III. En el presente caso, el corte de suministro deriva en el impago de dos facturas, las cuales procedemos a exponer la cronología de cada una de ellas.

La factura H04647196 de importe 198,55 € fue emitida en fecha de 03/03/2024. De la siguiente captura que adjuntamos, se puede observar como la clienta hasta en dos ocasiones rechaza el orden de pago de las misma:

Como pueden ver el reclamante rechazó el cobro los días 5/03/2024 y 12/03/2024.

Tras los rechazos en el pago de la factura, procedimos a enviar varios emails a la clienta solicitando que se procediese al pago de la factura impagada. Ante la pasividad en el pago de la factura, nos vimos obligados a que en fecha de 08/04/2024 se le indicó que se procedía a la orden definitiva del corte de suministro, avisándole que si no pagaba se iba a proceder a la suspensión del suministro de manera definitiva.

Asimismo, antes de proceder a la suspensión del suministro, el cliente aparte tenía otra factura impagada y que también había impagado, agravando por tanto más la situación y dejando a ver que iba a continuar con su modus operandi de no realizar pago alguno.

Esta factura es la factura H04803023 de importe 247,46 €, que fue emitida el 03/04/2024, y que también fue rechazada hasta en dos ocasiones. Adjuntamos captura, donde se puede observar el reiterado impago que mantiene el cliente:

Como se puede observar, en fecha de 05/04/2024 la clienta realizó otro rechazo de cobro, estando por tanto a fecha de 08/04/2024 dos facturas impagadas y por tanto siendo necesario ese aviso de corte al mantener el cliente el impago.

Fue entonces cuando en fecha de 09/04/2024 se procedió a la suspensión debido al impago reiterado, por lo que se envió a la distribuidora el aviso de suspensión con el corte de suministro y fue ahí cuando el cliente tras varios intentos de proceder al pago y ante el aviso de corte cuando procedió en ese mismo día al pago de una de las facturas, estando la otra impagada.

Indicar en este sentido que el corte definitivo se realizó el 17 de abril a las 12:10 h y tras la queja del cliente procedimos en apenas 4 horas a la reapertura del suministro, teniendo aun así el cliente una de las facturas impagadas. Manifestar que esta parte acordó conforme a lo solicitado, pese a que podría haber mantenido el corte por el impago de la otra factura que no fue pagada hasta el 08/05/2024

Además, nos gustaría remarcar que se han llegado a cancelar hasta en 2 ocasiones dos órdenes de suspensión porque el cliente mantenía el impago y en el último momento “apurando” al pago para que no se procediese al corte.

Es por ello por lo que reiteramos que esta parte ha actuado en todo momento de una forma diligente pese al reiterado incumplimiento de pago por parte del cliente.

IV. En relación a las peticiones del cliente procedemos a dar respuesta a las mismas:



Comunidad de Madrid

En relación al abono de la factura H05054760 en concepto de los gastos de reconexión, pese a que esta parte ha actuado de forma diligente, procedemos conforme a lo solicitado al abono de los 119,70 € + IVA para así poder satisfacer necesidades del cliente y poder archivar la presente reclamación.

Por otra parte, en relación a la suspensión del previsible corte de suministro por impago, en el propio escrito pone "previsible" porque el mismo tras seguir a día de hoy en el impago, el cliente ya figuraba de baja por impago. Indicar que a día de hoy el cliente sigue sin pagar dicha factura. Por otra parte, en relación a indemnización por daños y perjuicios y de una posible sanción, manifestar que esta parte ha actuado de una forma diligente y conforme a derecho por lo que la misma no procede cuando además el cliente ha tenido un modus operandi de ser persistente en el impago.

V. Que, con base en lo anteriormente expuesto, consideramos acreditada la solución totalmente diligente de la entidad [REDACTED] motivo por el que solicitamos el archivo del expediente

2.-Dar audiencia a las partes.

Con fecha 25/01/2025, la reclamante presenta escrito en el que, en síntesis: se ratifica íntegramente en todos los hechos, argumentos, normativa, jurisprudencia y peticiones expuestos en los escritos anteriores y en la documentación aportada. Agradecemos al Tribunal su diligencia, especialmente ante la actitud obstruccionista y de mala fe de [REDACTED]. Nos sometemos, sin reservas, al laudo que se dicte, pero no podemos dejar de manifestar nuestra repulsa ante el desprecio de [REDACTED] hacia este procedimiento y hacia los derechos de la reclamante.

Alude a la temeridad procesal de [REDACTED] por el intento de obstrucción del arbitraje, al haber solicitado en dos ocasiones que se archivara el expediente, lo que supone, entre otras cosas, un desprecio a los derechos de la reclamante. [REDACTED] durante la tramitación del procedimiento, ha perseverado en sus prácticas abusivas: retiró el contador dejando a la reclamante sin gas durante cuatro meses, la incluyó en ficheros de morosidad, inició acciones de recobro e incluso acciones judiciales, ignorando la existencia de este procedimiento.

Termina solicitando:

1. Desestimar íntegramente la solicitud de [REDACTED] de archivar el expediente.
2. Estimar íntegramente la reclamación de [REDACTED] declarando:
 - o La ilegalidad y abusividad de los cortes.
 - o El incumplimiento de [REDACTED] de sus obligaciones.
 - o La existencia de prácticas abusivas y coercitivas.
 - o La vulneración de los derechos de la reclamante.
 - o La inclusión indebida en ficheros.
3. Condenar a [REDACTED] a:
 - o Indemnizar a la reclamante con 6.000 euros (750 euros por daños económicos - DOC. 11 y 16 - y 5.250 euros por daños morales).
4. Imponer las costas a [REDACTED] dada su temeridad y mala fe.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, con las siguientes consideraciones:



Comunidad de Madrid

PRIMERA: La reclamante indica que se produjo un corte de suministro sorpresivo por impago de una factura ya abonada y en el escrito de subsanación, presentado con fecha 11/12/2024, solicita como consecuencia de la actuación de la reclamada y considerando las circunstancias una indemnización de 6000 euros por daños y perjuicios por la interrupción de 4 meses del suministro sin justificación, la publicidad engañosa y la ocultación de las condiciones del contrato, las medidas coercitivas de [REDACTED] (retirada de contador, inclusión en ficheros, amenaza judicial) a pesar de las Garantías que debían operar en este caso (vulnerabilidad y mediación) con gran impacto familiar y social y el número de afectados.

Procede considerar en primer término que, como regla general, quien alega debe probar los hechos en los que basa sus pretensiones. En el caso que nos ocupa la reclamante no acredita con exactitud su petición. No queda claro que cuando se produjo el corte de suministro que da lugar a la reclamación estuviera al corriente de pago en todas las facturas emitidas para el abono del servicio de suministro prestado por la reclamada, sobre todo si consideramos que esta última alega que había dos facturas impagadas en ese momento.

Con fecha 25 de enero de 2025 se presenta escrito de la reclamante en el que reitera sus pretensiones y se presenta documentación relativa solo a una factura, la de fecha 3/3/2024. En esta documentación se hace referencia, entre otras cuestiones, al impago de la factura de fecha 3/3/2024 por importe de 198,55 €, un aviso de [REDACTED] de baja por impago, un requerimiento de pago de fecha 8/4/2024, una tabla con cargos en la que no aparecen los correspondientes a 2024, escrito de [REDACTED] a la reclamante en el que le comunican que han recibido el pago de 198,55 € que parece corresponden a la factura de fecha 3/3/2024. El pago de la factura se produjo un mes más tarde de su emisión y después del aviso de corte de suministro. Esta documentación no permite saber si en el momento del corte de suministro al que se refiere la reclamación se encontraba al corriente de pago de todas las facturas.

La reclamada, por su parte, aporta datos en relación con los reiterados incumplimientos de pago por parte de la reclamante, que originan las también reiteradas suspensiones del servicio. Admite que las ha llevado a cabo ante los incumplimientos de pago, pese a lo cual en alguna ocasión las han cancelado. A fecha 8/4/2024 estaban impagadas dos facturas, lo que dio lugar al aviso y posterior corte del suministro. Respecto del corte de suministro de fecha 17 de abril de 2024 indican que, tras la queja del cliente, procedieron en apenas 4 horas a la reapertura del suministro, teniendo aun el cliente una de las facturas impagadas.

SEGUNDA: Al no estimarse la reclamación, no procede entrar a valorar la solicitud de indemnización de daños y perjuicios.

TERCERA: En cuanto a las alegaciones relativas a la publicidad engañosa, medidas coercitivas, son materias sobre las que no se puede pronunciar este Colegio, pues exceden de su competencia.

Por todo ello, el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la solicitud de arbitraje.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

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 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.

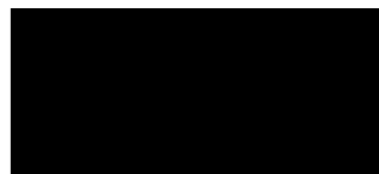
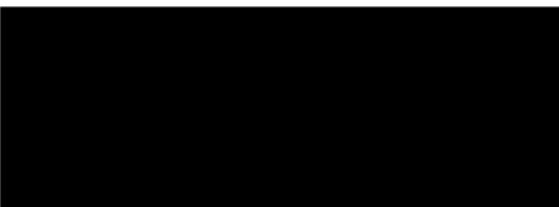
Madrid, 26 de febrero de 2025

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL





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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid