

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10052.6/2024

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. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:
"Llevo muchísimos meses, creo que 1 año o más pidiéndoles que me ingresen los 900 € que me cobran de más. He ido a poner quejas muchísimas veces y no me hacen caso. Primero dicen que lo han ingresado y era mentira, aunque ya cansada de estar manteniendo una cuenta en la Caixa que me estaban cobrando por tenerla, al final fui a [REDACTED] y les dije que cambiaran la cuenta de ingreso porque no estaba dispuesta a seguir pagando una entidad para nada. De esto hace más de 1 año y medio les di la cuenta, etc. Al día de hoy no me han pagado y la última vez que he ido a [REDACTED] en Ortega y Gasset me han dicho que el Banco ha rechazado el ingreso. Solicito que me devuelvan lo cobrado de más y que me indemnicen por daños y perjuicios, por lo que he tenido que pagar por tener un Banco solo para ellos, por los días y días que me han hecho perder.

Solicita 900 euros más 1.000 de indemnización.

2º) En escrito de 30.10.24, la consumidora manifiesta que no está conforme con las alegaciones de [REDACTED]

3º) En una reclamación ante la OMIC (que no se incluye en la solicitud de arbitraje) relativa al contrato de suministro de gas en la vivienda de Avda [REDACTED] para que le envíen las facturas en papel.

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

Comunidad de Madrid

1º) En escrito de 11.10.24, la reclamada manifiesta que:

“Con el fin de poder resolver su reclamación, se ha solicitado al departamento de cobros, confirmación sobre los importes devueltos, les informamos que el importe de 900,04€ procedente de la refacturación, se aplicó al cobro de la factura P24CON019176743 quedando a su favor 857,30 €.

Realizamos devolución de 857,30 € a la cuenta [REDACTED] a la cual ya se había devuelto anteriormente y ha venido retrocedido por lo que el cliente deberá informar a la entidad bancaria para que acepten la transferencia”.

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

1º) Se aporta el certificado de titularidad bancaria de la cuenta de BBVA de la consumidora.

2º) Se aporta reclamación de la consumidora de 2017, con número de reclamación 3-24056358849, de 17 de enero de 2017, que se resuelve mediante correo de [REDACTED] de fecha 17 de abril de 2023 la resolución de la reclamación. La reclamación procede de una facturación derivada de un cruce de contadores que se remonta a octubre de 2016. Desde que la consumidora se da de alta el 9.12.2014 con una lectura de contador de 920 kwh, hasta 11.10.2016 en que le cambian el contador, se han facturado 3.606 kwh.

3º) Se aporta reclamación con nº 3-26622548952, que la consumidora continúa el 17.04.23, sobre una respuesta de 25.05.2017 de [REDACTED], por un corte de suministro.

4º) Se aporta por [REDACTED] la factura compensada, de 20.05.24, por importe de 42,74 €.

5º) La consumidora aporta los contratos de suministro eléctrico de la vivienda, y del segundo inmueble (de 13.12.22 y de 13.09.23) y de suministro de gas de la vivienda de 26.03.2014 y de 16.11.22. El 19.04.23 cambia el contrato de gas de [REDACTED] a mercado regulado, con la comercializadora de referencia del grupo ([REDACTED]).

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 en relación con dos contratos con [REDACTED]

Con respecto al contrato de suministro eléctrico, reclama la devolución de un importe de 900 euros que la propia empresa reconoce que debe restituírle por un cruce de contadores.

Con respecto al contrato de gas, reclama el envío de las facturas en papel.

SEGUNDA:

Con respecto al contrato de suministro eléctrico, la empresa reclamada reconoce que debe devolver la cantidad de 900,04€, de los que previamente compensa la factura de 20.05.24 por importe de 42,74 €. No se ha probado en el presente expediente que dicha factura estuviera pendiente de pago.

Como no se ha probado el impago de la factura de 20.05.24, el Colegio acuerda la devolución de los 900,04 € reclamados, dado que se había reconocido dicha cantidad



Comunidad de Madrid

que debía ser restituida. No tiene sentido que la comercializadora haya compensado una factura y no hayan seguido haciendo lo mismo con las sucesivas, o que no hubiera pagado en el acto la cantidad remanente.

Este Colegio Arbitral ESTIMA LA PRETENSIÓN DE LA CONSUMIDORA de que le sean restituidos los 900 euros cobrados de más por el cruce de contadores.

TERCERA:

La consumidora solicita no sólo la devolución de los 900 euros, sino también una indemnización de daños y perjuicios. Dado que la incidencia que provoca la devolución de los importes cobrados de más se produjo en 2017, y que a día de la fecha aún no se ha producido la devolución, este Colegio Arbitral considera que deben ser indemnizados los daños y perjuicios ocasionados, concretando estos en dos:

1º Se debe calcular el interés legal del dinero sobre la cuantía a devolver desde la reclamación de 2017.

El cambio de contadores se descubre en octubre de 2016, y se reclama a 17 de enero de 2017, pero no hay respuesta positiva hasta 17 de abril de 2023, y no se ha abonado la cuantía a fecha 10 de marzo de 2025.

Procede calcular el interés legal del dinero desde enero de 2017:

- Durante 2017 y hasta 2022, el interés legal del dinero fue del 3,00%, por lo que $900 \text{ euros} \times 3\% \times 6 \text{ años} = 162 \text{ €}$
- En 2023 y 2024, el interés legal del dinero ha sido de 3,25%, por lo que $900 \times 2 \text{ años} \times 3,25\% = 58,5 \text{ €}$
- En 2025, el interés legal del dinero es del 11,15%, por lo que en los tres meses transcurridos, el interés asciende a $900 \times 3/12 \times 11,15\% = 25,09 \text{ €}$.

En definitiva, el interés legal de los 900 euros adeudados es de $162 + 58,5 + 25,09 =$ **272,59 €**.

Ello debe ESTIMARSE, en primer lugar por la previsión del art. 1108 CC, y por la específica previsión de indemnizar daños y perjuicios por la mala calidad del servicio, que prevé el art. 105.7 RD 1955/2000, que dispone que: *“Sin perjuicio de las consecuencias definidas en los párrafos anteriores, el consumidor afectado por el incumplimiento de la calidad de servicio individual, podrá reclamar, en vía civil, la indemnización de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento le haya causado”*.

2º Se debe ESTIMAR la pretensión de daños por la mala calidad en el servicio, puesto que no se ha resuelto la reclamación en el plazo de 5 días hábiles que dispone el art. 103.2 D. RD 1955/2000, sino que desde 2017, no se ha resuelto hasta junio de 2023, y a fecha de 10 de marzo de 2025 no se ha abonado todavía. Ante el incumplimiento de lo previsto en el art. 103.2.D) RD 1955/2000 procede aplicar lo dispuesto en el art. 105.6. RD 1955/2000:

“En todos aquellos supuestos en que se incumpla lo establecido en el apartado 2 del artículo 103 del presente Real Decreto, las empresas distribuidoras procederán a abonar al consumidor, por cada incumplimiento, en la primera facturación que se produzca, la mayor de las siguientes cantidades: 30,050605 euros o el 10 por 100 de la primera facturación completa”.

La consumidora ha presentado al menos cuatro reclamaciones, por lo que aplicando lo dispuesto en el art. 105.6 RD 1955/2000, se debe indemnizar a la consumidora con la cantidad de **120,20 €**.

La comercializadora debe abonar a la consumidora la cantidad de **272,59+ 120,20= 392,79 €** en concepto de daños y perjuicios por el retraso en la resolución de la reclamación y en la devolución de la cantidad de 900 euros. Ello implica la ESTIMACIÓN PARCIAL DE ESTA PRETENSIÓN DE LA CONSUMIDORA.

Comunidad de Madrid

CUARTA:

La consumidora reclama porque no se le envían las facturas del contrato de suministro de gas en papel. El art. 63.3 TRLCU dispone que: *“En los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a recibir la factura en papel”*. Procede por lo tanto ESTIMAR PARCIALMENTE esta pretensión de la consumidora y obligar a la comercializadora a remitir las facturas en papel que aún se conserven (como máximo de los últimos cinco años, es decir desde marzo de 2020) hasta abril de 2023 en que la consumidora cambió de la comercializadora de [REDACTED] en mercado libre a la comercializadora de referencia del grupo ([REDACTED]), que no puede quedar vinculada por esta reclamación.

La comercializadora debe remitir esta facturación al domicilio de la consumidora en el plazo de TREINTA DÍAS desde la notificación del presente laudo arbitral.

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 **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA,**

SE ESTIMA su pretensión de devolución de los **900,04 €** cobrados de más por el cruce de contadores.

SE ESTIMA PARCIALMENTE su pretensión de indemnización de daños y perjuicios, que se concreta en el interés legal de los 900 euros adeudados desde 2017 y en la aplicación de la indemnización prevista en el art. 105, apartados 6 y 7 RD 1955/2000. La comercializadora debe abonar a la consumidora la cantidad de **272,59+ 120,20= 392,79 €** en concepto de daños y perjuicios por el retraso en la resolución de la reclamación y en la devolución de la cantidad de 900 euros.

SE ESTIMA PARCIALMENTE su pretensión en aplicación de lo dispuesto en el art. 63.3 TRLCU y se determina la obligación de la comercializadora de remitir las facturas en papel que aún se conserven (como máximo de los últimos cinco años, es decir desde marzo de 2020) hasta abril de 2023 en que la consumidora cambió de la comercializadora de [REDACTED] en mercado libre a la comercializadora de referencia del grupo ([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. Preferentemente el ingreso se hará mediante transferencia en el número de cuenta bancaria de la consumidora, cuyo certificado de titularidad se aporta en el presente expediente.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Comunidad de Madrid

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 signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]