



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10593.3/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 06 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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: La reclamante refiere que existe una deuda a su favor por los servicios contratados de gas y luz, del domicilio [REDACTED] 28030 Madrid. Endesa reconoce la deuda pero dice que lo ha pagado, pero el reclamante refiere que no es cierto, ya que la cuenta donde le ha hecho el ingreso se canceló el 05 /03/2021. Así mismo, el reclamante manifiesta que hay 4 facturas no pagadas que si lo están.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "El abono adeudado de 427,75 € de un contrato de cuota 12 ya finalizado, contrato 12106036682 y 165,71 del otro suministro contrato 12106036741. El ingreso debe efectuarse en la cuenta [REDACTED] que es donde se estaban haciendo los pagos de las facturas, la anterior cuenta está cancelada desde 2021. No hay ninguna factura sin pagar, cómo ellos indican adjunto pantallazo de la web donde figuran como pagadas".

En su escrito de 25 de octubre de 2024 refiere: "Pongo en su conocimiento que llevamos reclamando la cantidad de 427,75 € sobrante de luz y la cantidad de 165,71 € sobrante de gas, desde hace casi un año. En todo este tiempo hemos puesto infinidad de reclamaciones y solicitudes para que ustedes efectuasen el pago de dichas cantidades. Hemos estado en sus oficinas en más de cinco ocasiones, con todas las molestias que acarrear tanto las llamadas, los escritos y los desplazamientos a sus instalaciones. Todo esto no ha servido de nada pues bien



Comunidad de Madrid

parece que ustedes quieren “marearnos de un lado a otro” sin atender lo que deberían atender que es realizar la transferencia con la devolución de esas cantidades que nos adeudan.

Ustedes en sus contestaciones dicen que están realizando la transferencia y que es nuestro banco el que las está devolviendo y el banco asegura que no es así. Ya les avisamos del fallecimiento del titular y se cambió la cuenta de domiciliación de los recibos (curioso porque para cobrar los recibos ustedes no han tenido dudas y han cobrado, pero cuando se trata de lo contrario...). Por favor, tómense ya esto en serio y vamos a ver dónde está el problema para solucionarlo y no tener que acudir a otras medidas.

D. [REDACTED] fallece en 2020, desde ese momento la cuenta desde donde se atendían los pagos ha de cambiarse porque por el fallecimiento del titular queda cancelada y pasa a ser otra cuenta a nombre de su esposa y heredera Dña. [REDACTED] la correcta desde ese momento: [REDACTED]. Es desde esta cuenta desde donde ustedes cobran cada recibo desde octubre de 2020 y es a esta cuenta a la que deben enviar la transferencia con lo que han de devolver.

Hemos intentado en varias ocasiones que cambiasen el titular del servicio para que apareciese [REDACTED] y ustedes no han atendido tampoco esta solicitud. Bueno, se trata de arreglar esto que se demora en el tiempo y que sólo les interesa a ustedes que son los que deberían haber devuelto el dinero a una persona viuda de 88 años que vive de su pensión y que es suyo le hace falta. En caso de que el problema por el que ustedes no estén devolviendo el dinero que deben al titular de la línea es por que falleció, les informo que Dña. [REDACTED] es heredera y la persona, como pueden ver en la titularidad de la cuenta, que paga las facturas. Tiene todos los documentos en regla por tanto ¿Qué necesitan ustedes para que Dña. [REDACTED] pueda recuperar la cantidad de 593,46 € que ustedes le adeudan?

Nos gustaría solucionar esto de una vez por todas, repito que se trata de una señora de 88 años a la que llevan casi un año sin devolverle 593,46 € (para ustedes no es nada, pero para ella es muchísimo).

Por favor, esperamos su respuesta y si en el plazo de **un mes** no hemos recibido el ingreso de ambas cantidades en la cuenta [REDACTED] en efectivo, talón.... Nos reservamos el derecho a iniciar proceso judicial”.

En su escrito de fecha 29 de mayo de 2025 refiere: Por medio de la presente, me dirijo a ustedes con el fin de presentar las últimas alegaciones en relación a la reclamación que he interpuesto contra la empresa [REDACTED], en virtud de la queja por la falta de devolución de un importe adeudado a mi favor desde octubre de 2022. Desde hace tres años, he estado realizando múltiples gestiones para recuperar una cantidad económica que me corresponde, y que [REDACTED] había reconocido a mi favor y a pesar de haber realizado infinidad de reclamaciones, llamadas telefónicas, visitas a sus oficinas y correos electrónicos, durante casi TRES AÑOS, y haberme tomado el pelo, mandando de un sitio a otro, respondiendo cualquier cosa y sin devolvernos el dinero que correspondía a la regularización de la cuota 12 (ya que pagábamos todos los meses lo mismo y se regularizaba al final del periodo), lamento informar que la empresa Endesa aún no ha liquidado toda la deuda,. Hemos recibido en abril un importe de 427,75 reclamados, pero queda aún la cantidad de 79,05 que han deducido de la cantidad de 165,71 adeudado también correspondiente a gas un importe que dice estar impagado, (NO ES CIERTO) por lo que aún resta una deuda de 79,05. Ya que todas las facturas han sido abonadas por banco sin estar ninguna devuelta ni con incidencias regularmente. Adjunto a este escrito los documentos que sustentan mis alegaciones. Adicionalmente, quisiera poner de manifiesto el impacto emocional y psicológico que esta situación ha generado en mí y en mis hijos. Soy una persona mayor, 88 años, viuda con discapacidad de movilidad de un 66 % que he tenido que recurrir a mis hijos, que

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

vive de una pensión, actualmente tengo bono social de energía y he tenido que pelear con un gigante que no le daba la gana de devolverme y regularizar el dinero que había pagado por adelantado y que no había consumido, 600 euros que para mí es mucho dinero. Gracias a mis hijos, dedicación de horas y horas al teléfono, correos, reclamaciones por la aplicación, visitas a oficinas.... hasta llegar a este medio, hemos estado 3 años reclamando este dinero y aún a día de hoy nos intentan robar 79,05¡!!!! El desgaste de nervios y la frustración acumulada a lo largo de estos años, así como el tiempo y esfuerzo invertidos en lograr una resolución satisfactoria, constituyen motivos suficientes para solicitar también una indemnización por daño moral. Solicitamos por todo esto una indemnización mínima de 50 euros por mes en el retraso del pago creo que debía ser en octubre de 2022. Por todo lo anterior, solicito formalmente la indemnización por daños morales y económicos, así como la devolución inmediata del importe adeudado, conforme a la normativa vigente en materia de consumo y protección del cliente. Confío en que esta situación será atendida con la seriedad que merece y en la pronta resolución de este inconveniente. Agradezco de antemano su atención y quedo a la espera de una pronta respuesta.

■■■■■ ha pagado solamente una parte de lo adeudado.

¿No es cierto que haya facturas pendientes, desde 2022 lo dicen ahora? y nunca han reclamado nada? Está todo pagado.

¿Reclamamos indemnización por daños económicos tres años para pagar, si hubiera sido el contrario? Un cliente debiera 600 euros.

Reclamamos indemnización por daños morales o psicológicos, pérdida de muchas muchas horas dedicadas al teléfono, visitas oficinas en serrano, correos electrónicos a atención al cliente.... locura... y tomadura de pelo sin intención de pago por parte de Endesa solamente hacer perder el tiempo. Adjuntamos nuevo escrito y justificaciones”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 23 de octubre de 2025 refiere:” Como continuación a su escrito relativo al expediente arriba informado, por la presente les comunicamos que se han realizado las comprobaciones oportunas al objeto de solventar la reclamación planteada por D. ■■■■■

De conformidad con lo anterior, tras revisar la documentación aportada en su escrito desde nuestro departamento de cobros nos confirman que para el contrato 12106036682 consta un saldo a favor de importe 427,75 € el cual ha sido transferido a la cuenta que nos indican en su escrito ES051465017011174016****.

Asimismo, les informamos que para el contrato 12106036741 constaba un saldo a favor por importe de 165,71 € el cual fue aplicado al pago de las facturas PM7201N1015172, P0Z201Y0275263, PM7201N1436145 y PM7209N0040916 y el resto por importe de 86,66 € fue devuelto a la cuenta ■■■■■

Por último, les informamos de que ■■■■■ tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que, si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en www.■■■■■

Esperamos haber cumplido satisfactoriamente con el requerimiento efectuado. En cualquier caso, quedamos a su disposición para aclarar cualquier cuestión adicional que necesiten”.

En su escrito de 30 de abril de 2025 refiere: “Como contestación a su escrito mediante el cual nos comunican la Composición del Órgano Arbitral y nos informan que la Audiencia para resolución de expediente número **21 - ARBC - 10593.3/2024** se realizará el próximo 06/06/2025, les informamos que quedamos a la espera del resultado de la misma. De conformidad a lo anterior, les informamos que, debido a una incidencia puntual en nuestro sistema de gestión, no se llegó a ARBCRS32



Comunidad de Madrid

realizar la devolución de los 427,75€ reclamados. Tras estas alegaciones, se ha vuelto a solicitar y nos confirman que, con fecha 18/04/2025 se realizó la transferencia sobre la cuenta con IBAN [REDACTED]

En cuanto al contrato 12106036741 que generó un saldo a favor del reclamante por importe de 165,71 €, comprobamos que, salvo error, las facturas PM7209N0040916, PM7201N1436145, P0Z201Y0275263 y PM7201N1015172 no constaban abonadas en su totalidad por lo que dicho importe se aplicó sobre el pago pendiente, quedando a favor del cliente 86,66€ que, con fecha 18/07/2024 se transfirió al a misma cuenta anteriormente indicada.

Por todo lo anterior, entendemos conformes las gestiones realizadas no procediendo más acciones por nuestra parte.

Esperando que con el presente escrito se dé por contestado el requerimiento efectuado a esta Compañía, toda vez que es nuestro principal interés la máxima colaboración y solución satisfactoria de las controversias planteadas.

Por último, les informamos de que [REDACTED] a tratará los datos personales de nuestros clientes, como responsable del tratamiento, para la gestión de su reclamación y que, si desean obtener más información, incluida la forma de ejercer sus derechos, puede consultar nuestra Política de Protección de Datos en [REDACTED]

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: *"De conformidad a lo anterior, les informamos que, debido a una incidencia puntual en nuestro sistema de gestión, no se llegó a realizar la devolución de los 427,75€ reclamados. Tras estas alegaciones, se ha vuelto a solicitar y nos confirman que, con fecha 18/04/2025 se realizó la transferencia sobre la cuenta con IBAN [REDACTED]"*

En cuanto al contrato 12106036741 que generó un saldo a favor del reclamante por importe de 165,71 €, comprobamos que, salvo error, las facturas PM7209N0040916, PM7201N1436145, P0Z201Y0275263 y PM7201N1015172 no constaban abonadas en su totalidad por lo que dicho importe se aplicó sobre el pago pendiente, quedando a favor del cliente 86,66€ que, con fecha 18/07/2024 se transfirió al a misma cuenta anteriormente indicada.

Las facturas solicitadas por la mercantil se justifican abonadas todas menos la terminada en 263. Se pregunta al reclamante si se lo han solucionado".

2º El reclamante solicita 79,05 € y daños y perjuicios (*"Reclamamos indemnización por daños morales o psicológicos, pérdida de muchas muchas horas dedicadas al teléfono, visitas oficiales en serrano, correos electrónicos a atención al cliente...locura y tomadura de pelo sin intención de pago por arte de [REDACTED] solamente hacer perder el tiempo. Adjuntamos nuevo escrito y justificaciones"*) y aporta documentación de las facturas abonadas.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, y queda acreditado el pago de las facturas objeto de la controversia, que están abonadas por la reclamante mediante movimiento bancario aportado al expediente, y no quedando acreditado por la mercantil, sus manifestaciones del pago parcial de las mismas que refiere en sus escritos.

Por ello, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder al abono del importe de 79,05 €.

Así mismo, SE DESESTIMAN los daños y perjuicios solicitados por la reclamante, a no ser materia consumerista.



Comunidad de Madrid

Fecha ▼	Total a pagar	Estado	Nº de factura	
14 oct 2022	6,41€	Pagada	PM7209N0040916	DESCARGAR PDF
23 sep 2022	24,99€	Pagada	PM7201N1436145	DESCARGAR PDF
30 ago 2022	43,82€	Pagada	POZ201Y0275263	DESCARGAR PDF
13 jul 2022	43,65€	Pagada	PM7201N1015172	DESCARGAR PDF
20 may 2022	74,06€	Pagada	PM7201N0717440	DESCARGAR PDF
16 mar 2022	44,64€	Pagada	PM7201N0366688	DESCARGAR PDF
8 feb 2022	27,99€	Pagada	POZ208Y0014518	DESCARGAR PDF
8 feb 2022	18,80€	Pagada	POZ201Y0028564	DESCARGAR PDF
1 feb 2022	-38,17€	Pagada	POZ201S0275343	DESCARGAR PDF

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.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 06 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]