



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 459/24

En Palma de Mallorca, a día 8 de octubre de 2024, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Francesc Artigues Ramis propuesto por la administración.
VOCALES: D^a. María García Pedrosa propuesta por las asociaciones de consumidores.
D. Pere Llinàs García propuesto por las organizaciones empresariales.

RECLAMANTE: Don XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

RECLAMADA: Endesa Energía, SAU.

El reclamante indica que le informan que se le tienen que devolver 805,68€ por dos facturas mal emitidas. Todo proviene de un periodo sin que se le emitan facturas. De éstas pagó 1207,33€ de manera fraccionada y posteriormente le informan de que dos de ellas estarían mal emitidas. Se le realiza el abono indicado y posteriormente le reclaman 766,46€ que le retornaron y el importe de la factura en la que se incluyó el abono, que eran 39,22€ (suman los 805,68 €).

Durante la audiencia arbitral indica que la oferta que le realizaron era de 36€ por los servicios, incluida la alarma, y que la contrató en mayo. Le cobran más de ese importe.

La empresa alega que la factura indicada PM2301N00XXXX de -766,46€ fue regularizada emitiéndose la factura sustituyente con código identificativo P2Z301Y001XXXX e importe de 39,22€, por lo que, al haberle abonado Endesa Energía, S.A.U al cliente dicho importe se ha generado factura en concepto de devolución indebida.

El importe pendiente de pago asciende a 805,68€ y corresponde a las facturas de 39,22€ y 766,46€.

PRETENSIONES:

No pagar la deuda que le reclaman.



LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones aportadas por las partes este Colegio Arbitral dicta el laudo en base a las siguientes apreciaciones:

Nos encontramos ante un caso de incorrecta información al cliente más que ante una controversia de consumo en sí. Entre el 2 de noviembre y el 14 de diciembre de 2022 se le emiten al reclamante 6 facturas atrasadas, correspondientes al periodo diciembre de 2021 a diciembre de 2022. Suman 1207,33€, que es el importe que el reclamante ha pagado de manera fraccionada.

Posteriormente, en un documento del cual no podemos ver la fecha, se le indica que dos de las 6 facturas emitidas, la de 292,71€ del 2 de noviembre de 2022 y la de 512,97€ del 8 de noviembre no deberían haberse facturado y que el importe de 805,68€ se descontaría como "ajuste". Efectivamente, en la factura del 16 de agosto de 2023 se descuenta el importe de 805,68€, retornando al cliente 766,46€ en lugar de pagar 39,22€.

Ocurre, sin embargo, que ninguna de las dos facturas "anuladas" debía haberse anulado, pues no se incumplió el plazo de 12 meses para emitir las por lo que un error de la compañía se salda con otro error, que es exigir el pago del importe abonado sin explicar por qué.

Por lo tanto, este Colegio DESESTIMA las pretensiones del reclamante quien debe reintegrar los 766,46€ recibidos por error de la compañía y pagar la factura de 39,22€, si no lo hubiera hecho ya. Teniendo en cuenta que la incidencia la genera la empresa, deberá ofrecer al reclamante un plan de pagos fraccionado.

Este laudo no valora el contenido en sí de las dos facturas controvertidas, la de 292,71€ del 2 de noviembre de 2022 y la de 512,97 € del 8 de noviembre, que ya han sido pagadas, y que si el reclamante considera incorrectas podría reclamar.

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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.



Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro presidente en el lugar y fecha señalados.

Palma, 8 de octubre de 2024

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Francesc Artigues Ramis

LOS VOCALES

María García Pedrosa Pere Llinàs García