



## **LAUDO ARBITRAL**

**EXPTE 672/2024**

### **PARTES:**

**Reclamante:** Doña XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** HOLALUZ-CLIMDON, SA.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN**

Con motivo del cambio de compañía de suministro eléctrico se produce una refacturación de las facturas emitidas, resultando que la empresa realiza dos abonos indebidos por importe de 91,02€ al haber sido ya devueltos o rectificadas.

El cliente está conforme con la devolución de los recibos, pero reclama que sea la compañía quien realice los cargos en cuenta para detraerlos, y que cese el "acoso telefónico" sobre este asunto y las amenazas con inclusión en registros de morosos.

### **HECHOS**

El cliente realiza en fecha 12 de abril un cambio de compañía de suministro eléctrico. Al haberse facturado ya el mes de abril completo, la empresa reclamada realiza refacturación para computar solo los días del mes previos al cambio.

Al realizarse dicha refacturación, se producen varios abonos y cargos por parte de la empresa, lo que, sumado a la devolución de alguna de las facturas realizada por el reclamante, resulta que hay un abono indebido en su cuenta de dos recibos por importe de 91,02€ cada uno.

El cliente afirma no tener inconveniente en devolver el importe cobrado, y pide que le pasen la factura rectificativa por su cuenta, a lo cual parece negarse la empresa, quien reclama que sea el cliente quien realice la gestión y el ingreso del importe cobrado indebidamente.

### **MOTIVACIÓN**

De la documentación aportada por la compañía (libro mayor) y la suministrada por el cliente (extracto bancario) se constata una rectificación en la facturación realizada que motiva un ingreso indebido en la cuenta del cliente.



El reclamante acepta realizar la devolución de la deuda generada a favor de la empresa, por lo que solo queda que se concrete el modo de reingreso de dicha deuda en la cuenta de la compañía.

A este respecto, afirma el Sr. XXXXX en sus alegaciones que le reclaman una *“deuda de la que no es responsable”*. Si bien es cierto que la gestión realizada por la empresa ha motivado un desajuste en la facturación, también lo es que su motivo ha sido una refacturación a favor del cliente, obrando pues de buena fe, y que se ha realizado al mismo tiempo que el cliente realizaba devolución de recibos, lo que ha podido contribuir a generar el desajuste.

Por tanto, si bien de la gestión realizada no tiene culpa o responsabilidad el cliente, sí se ha generado una responsabilidad en la devolución de la deuda generada, dado que tiene un cobro indebido que está obligado a retornar a la compañía, y es, por tanto, responsable de su devolución.

Queda por resolver por tanto la cuestión del reingreso. El reclamante se niega a transferir o realizar cualquier gestión, conminando a la empresa a cargar en su cuenta los recibos indebidamente abonados.

Puesto en contacto con la representación legal de Holaluz, dado que en sus alegaciones no menciona este asunto, afirman que no hay inconveniente o algún impedimento contable o logístico para realizar el cargo en la cuenta del cliente.

Por último, sobre el *“acoso”* de la empresa para el cobro de la deuda, no consta en el expediente ningún documento de los que menciona el reclamante donde figure tal acoso o la amenaza de inclusión en registros de morosos. La mera insistencia, aunque molesta, no es de por sí indemnizable. Máxime si hay un motivo legítimo para contactar con el consumidor, como en este caso.

Por todo lo anterior, emito el siguiente

### **LAUDO**

Se aceptan parcialmente las pretensiones del reclamante, en los siguientes términos:

- La empresa Holaluz puede proceder al cargo en la cuenta corriente suministrada por el cliente de los dos recibos indebidamente abonados, por importe de 91,02 € cada uno.



Para ello dispone de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente al de la recepción de este laudo.

Pasado este plazo sin realizar el cargo, se entenderá que desiste del cobro de la deuda y esta será inexigible, no pudiendo ser reclamada posteriormente ante ninguna instancia, debiendo constar como al corriente de pago por este concepto.

- Si por causa imputable al reclamante, no se pudiera realizar el cargo o este fuera rechazado, será éste el obligado a ingresar el dinero mediante transferencia bancaria o ingreso en la cuenta bancaria de la reclamada, pudiendo la compañía reclamar los intereses legales de demora correspondientes desde el momento en que se origine la incidencia.
- La empresa Holaluz debe asegurarse de que a día de hoy no figura el reclamante en ningún fichero de solvencia patrimonial o sistema de información crediticia, inclusión que solo será aceptable en el caso de que no se pudiera cobrar la deuda por causa imputable al reclamante.
- No se acepta la petición de indemnización por “acoso telemático”.

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 en el lugar y fecha señalados.