



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02290.0 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 17 de noviembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 02/03/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 19/10/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en DERECHO.

El Colegio Arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con la modificación, según manifiesta, unilateral, de las condiciones contractuales relativas al suministro de gas realizada por ##### aprovechando la gestión del alta de contrato de suministro de electricidad por vía telefónica con una comercial de la entidad reclamada el 20/01/2022. Puesto que la modificación no coincide con las condiciones contractuales acordadas por teléfono con la gestora, entre otras, en el precio del término de potencia en horas valle y en horas punta, aunque admite textualmente "la suma de ambos sí sea coincidente" y, especialmente la que motiva su solicitud de arbitraje, al figurar seleccionada en el contrato, en el apartado "SUMINISTROS DE ENERGÍA CONTRATADOS" la opción "cambio en la comercializadora de gas con cambio de titular y una nueva tarifa: tarifa por uso de gas". Lo que manifiesta expresamente "demuestra un engaño orquestado para cambiarme de Tarifa () Gas Básica y darme de alta otra bastante más cara sin haberla yo solicitado y actuando ##### con total opacidad y mala fe". Alega en **reclamación** previa remitida a la citada comercializadora que en la conversación telefónica la gestora con la que acordó los términos del contrato le ofreció "por ser cliente suyo" un descuento del 10% el primer año y del 5% en años posteriores en el término variable del suministro de gas. Asimismo, alega haber requerido ejercer el derecho de desistimiento el día 26/01/2022 en una nueva conversación telefónica con otro gestor de ##### con el fin de ofrecerle un descuento porque ese comercial le indicó que "disfrutaba de la Tarifa Gas Básica". Por todo lo cual solicita que la última factura emitida por ##### con nº F#####, relativa al periodo del 10/12/2021 al 27/1/2022 e importe 979,12 €, que ha devuelto, se le cobre en su integridad con la tarifa que tenía antes del engaño hasta su baja efectiva con esa compañía el 27/01/2022.

Convocada la audiencia escrita el 17/11/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, aportando además copia de una factura emitida por #####, de fecha anterior a la de la modificación contractual objeto de controversia, para comprobar que el “suministrador” es #####, y el titular era el mismo reclamante, por lo que no había ningún cambio, corroborando este documento, según manifiesta que “el engaño del contrato lo hicieron para cambiarme de tarifa”.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** informando, en primer lugar, que el 20/01/2022 el reclamante contrató la tarifa Por Uso Gas y Uso luz para el punto de suministro de su vivienda. Por lo que concierne al suministro de electricidad, expone que no se llega a activar debido al desistimiento del ##### con el contrato de electricidad. Por lo que respecta al suministro de gas, comunica que el 27/01/2022 se inactiva el contrato de gas por cambio de comercializadora según información recibida de #####, #####. Alega que posteriormente, el 23/02/2022, emite la factura F##### (se advierte que la reclamada incurre en un error puesto que la fecha real de esta factura es el 23/02/2022) del periodo del 10/12/2021 al 27/01/2022 con la Tarifa Por Uso Gas e importe 979,12 €. Finaliza indicando que en la actualidad no consta ningún suministro a nombre del reclamante y que, tras las comprobaciones oportunas, confirma que la tarifa y los precios pasados a cobro son los contratados e informados, por lo que considera correcta la facturación emitida. Adjunta como prueba de lo expuesto fichero donde consta la locución telefónica de la contratación realizada así como contrato y certificación de aceptación de la contratación efectuada por SMS desde el número de teléfono móvil #####. Este Colegio arbitral toma en consideración que en la locución telefónica aportada por ##### (minuto 9:39) el número de teléfono facilitado por el reclamante es ##### diferente por tanto al número desde el que se confirmó la contratación vía SMS como consta en el certificado aportado por #####.

En respuesta a las alegaciones anteriores, la parte reclamante presenta un nuevo escrito manifestando su disconformidad, ya que, por un lado, existe una incongruencia en las fechas indicadas por #####. Si el contrato se formalizó el 20/1/2022, no entiende por qué razón en la factura F#####, los datos de consumo constan desde el 10/12/2021. Reitera que se le aplique desde el 10/12/2021 hasta el 20/1/2022 la Tarifa Gas Básica que tenía contratada y desde el 20/1/2022 hasta el 27/1/2022, fecha en que se dio de baja, la aplicación de la tarifa contratada.

Por otro lado, advierte que los precios pasados a cobro no son correctos, puesto que desde el 10/12/2021 disfrutaba de la Tarifa Gas Básica y desde el 20/1/2022 la Tarifa por Uso Gas con distintos precios. Solicita que se le aplique en cada periodo la tarifa correspondiente y no la última para todo el periodo.

Con fecha 2/11/2022, la parte reclamante complementa sus alegaciones, reiterando en primer lugar lo ya solicitado, en concreto, que se le debería haber aplicado en el periodo del 10/12/2021 al 20/01/2022 la tarifa que disfrutaba denominada Gas Básica, siendo el precio del kW/h de 0,##### €. Adjunta al efecto factura F#####, de 21/12/2021, inmediatamente anterior al objeto de controversia donde se puede comprobar la veracidad de sus alegaciones.

Por otro lado, y por lo que respecta a la locución telefónica aportada por #####, advierte que la grabación se corresponde con la segunda conversación que mantuvo el día 20/01/2022 con una operadora de #####. Especifica además que fue el propio reclamante el que realizó la llamada para darse de alta en la luz y solicitar el descuento en la tarifa de gas que él ya tenía con #####, lo que advierte que puede comprobarse escuchando del minuto 2 hasta el 2:40 de la locución aportada por la comercializadora reclamada. Alega asimismo que en ningún momento de esa conversación telefónica se habla, ni se negocia ni se pregunta por el precio de una nueva tarifa de gas, únicamente de luz. Del gas, únicamente se comentan los descuentos que se le iban a aplicar sobre la tarifa ya existente.



Comunidad de Madrid

Que se descargó de internet a través del enlace ##### del SMS enviado por esa comercializadora el día 20/01/2022 a las 11:49 h., advierte que ese contrato carece de fecha, lo que, a su entender, debería constar como condición indispensable para garantizar su validez. Asimismo, reitera lo ya manifestado en anteriores alegaciones, en concreto, que en el contrato aparece señalada la opción “cambio de comercializadora con cambio de titular”, lo que considera falso, justificando que ya era cliente de ##### y titular del contrato de suministro de gas, adjuntando nuevamente facturas de periodos anteriores donde constan sus datos, para confirmar la veracidad de lo expuesto.

Este Colegio arbitral constata que, efectivamente, en las facturas aportadas figuran los datos personales del reclamante y el mismo código CUPS E#####S y dirección de suministro del contrato de fecha 20/01/2022.

Consecuentemente, y por lo que respecta a la deuda reclamada por ##### por la cual presentó solicitud de arbitraje, reitera que lo justo sería aplicar la tarifa que él ya disfrutaba, la Tarifa Gas Básica, a un precio de ##### € kW/h al consumo del periodo 10/12/2021 al 27/01/2022, lo que reduciría la deuda, según cálculos que adjunta a sus alegaciones, a un total de 390,42 €.

Alternativamente, reclama que, para el caso que diera validez al contrato de fecha 20/01/2022, el montante total de la factura sea de 474,16 €, al aplicarse la tarifa correspondiente a cada uno de los periodos, en concreto, del 10/12/2021 al 20/01/2022 y de esa fecha hasta el 27/01/2022. En este último supuesto, entiende que la deuda que debería pagar sería de 83,74 € (474,16 € – 390,42 €), entendiéndolo que debería, según manifiesta literalmente “ser compartida, a partes iguales, tanto por ##### como por mí mismo; es decir, asumiríamos cada uno la cantidad de 41,87 €. Siendo, en este caso, mi deuda con ##### de 432,29 € (390,42 € + 41,87 €)”.

Por último, advierte de las profusas y repetidas comunicaciones (telefónicas y por correo electrónico) recibidas desde ##### y el bufete de abogados DPS Consultores donde se le reclama la deuda de 979,12 € y, por lo que respecta a esta última empresa, expone literalmente “se me amenaza de embargo judicial de los bienes de mi propiedad.”

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de ##### dado que, teniendo como objeto una contratación realizada a distancia -al gestionarse por vía telefónica la contratación de suministro de gas en el domicilio del reclamante-, y tener éste la oportunidad de ejercitar el derecho que le otorga la normativa en materia de protección de los consumidores de desistir de la oferta comercial en un **plazo** de 14 días desde la aceptación de la oferta (desde el 20/01/2022 en que tiene lugar la conversación telefónica con la comercial de #####), **se considera que la baja en el contrato, confirmada por la propia compañía comercializadora el 27/01/2022 se deriva del ejercicio de ese derecho, lo que supone que el contrato celebrado quedó sin efecto, debiendo por tanto la comercializadora reclamada haber aplicado las tarifas anteriores.**

De igual manera, al constatar que en la certificación aportada por #####, relativa a la aceptación de la contratación efectuada el 20/01/2022 por SMS, el número de teléfono móvil ##### desde el que se confirmó esa contratación es diferente al facilitado por el reclamante en la contratación telefónica, que es el ##### este órgano arbitral no puede admitir que la comercializadora reclamada haya cumplido con todos los requisitos formales de la venta a distancia que se especifican en el artículo 98 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, al no haber adoptado las medidas adecuadas y eficaces para identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato, en este caso, #####, parte reclamante en el presente procedimiento.

Consecuentemente, ##### deberá anular la factura F##### del periodo del 10/12/2021 al 27/01/2022 con la Tarifa Por Uso Gas e importe 979,12 € y sustituirla por otra en la que aplique las tarifas que constan en la factura F#####, de 21/12/2021, que comprende el periodo inmediatamente anterior, desde el 11/10/2021 hasta el 9/12/2021.

Comunidad de Madrid

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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