



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01388.2/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 28 de noviembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

En el mes de Abril mi padre cambió de [REDACTED] a [REDACTED] gas, en lugar de hacerle un contrato TUR, le hicieron un super contrato plan gas exclusivo, para una persona mayor de 83 años, con un precio de termino fijo de 11.18€ mes y VARIABLE: 0.242327 €/kWH. Mi pobre padre no sabía que estaba aceptando que la factura del gas no sólo se le iba a doblar, ni triplicar, se iba a multiplicar por diez. El contrato lo hizo por teléfono y si le dicen que se lo cobran a 10 € también lo acepta, es una persona mayor de 83 años, les adjunto copia del DNI, que sabe leer y escribir malamente y las 4 reglas, pensionista, y le han venido ya tres facturas.

La primera de 174.55€, 955.66€ y la última 181.39€. Le han cargado ya 1.311.6 € en sólo 4 meses; cuando el suele gastar al año unos 800€. Una verdadera vergüenza. Les he puesto reclamación nº [REDACTED] pero su contestación es que él lo aceptó y tiene que pagar.

Las lecturas del contador son estimadas, han puesto también las lecturas que han querido.

Pretensiones del solicitante: Queremos pagar, pero lo que se ha gastado y a un precio de tarifa TUR, no al precio desorbitado que le han puesto a mi padre. En la última factura de [REDACTED] la del mes de julio 181.39€, la lectura estimada que dan el 27/06/22 es de 43669m3, les adjunto foto del contador el 13/07/22 que es de 43650m3. Cobran por encima y con un precio desorbitado. Un verdadero timo.

Les adjunto copia de las tres facturas, copia del super contrato que le hicieron, y copia de la carta donde le reclaman que pague.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Hemos procedido al registro de la reclamación y hemos trasladado la petición de [REDACTED] al departamento correspondiente para que nos informen al respecto.

Le rogamos a [REDACTED] que por favor nos remita la última factura emitida por su anterior comercializador para poder analizarla y pronunciarnos al respecto.



Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando:

En contestación al escrito de [REDACTED], les adjunto no sólo la última factura de [REDACTED] de 237.96€, del 02/03/22 hasta el 21/03/22; fecha en la que empezó el contrato con [REDACTED]. No obstante les envío las dos siguientes facturas que nos mando [REDACTED] en el mes de 04/22 y del 05/22, porque [REDACTED] siguió facturando el gas a mi padre dos meses más y paro porque también los denuncié a consumo. No entiendo como se puede estar dado de alta en dos comercializadoras a la vez, ¿culpa de [REDACTED] o de [REDACTED]? Una vez más aprovechándose de una persona mayor.

En las tres facturas que les envío pueden ver que [REDACTED] factura el mismo gas a mi padre 82.64€, una prueba de que jamás miraban el contador del gas, facturaban siempre lo mismo gastara lo que gastara, por eso digo que la lectura de [REDACTED] no es fiable. El resto de lo facturado eran "servicios" le cobraban un seguro para los electrodomésticos (en cada factura un importe diferente), muy coherentes también [REDACTED].

Documentación que adjunta:

Factura del 02/03/2022 al 21/03/2022 / 237.96€ " " 02/03/2022 al 01/04/2022 / 109.60€. Aquí nos vuelven a facturar desde el 02/03/2022 . No entiendo nada.

Factura del 02/04/2022 al 01/05/2022 / 109.58€

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.

La **parte reclamante** aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando:

En el mes de abril mi padre cambia de comercializadora de [REDACTED] a [REDACTED], a mi entender se incurrieron algunos errores, por los cuales hago denuncia a consumo:

-primeramente le hicieron la venta de la nueva tarifa por teléfono, a una persona vulnerable por edad, tenía 83 años en ese momento, y lo más grave vulnerable culturalmente hablando (mi padre sabe leer, escribir y las 4 reglas) ¿cómo va a entender que la nueva tarifa que está aceptando en una locución rápida va a ser 10 veces más cara que la que tiene actualmente con [REDACTED]? El no entiende a la vendedora cuando le pregunta si quiere recibir información (propaganda de Iberdrola), se lo tiene que repetir varias veces y él dice que si por correo-buzón; ¿cómo va a entender que su tarifa de gas de 0.024 €/KWH va a pasar a 0.23977 €/KWH (se quita un 0 se multiplica por 10), como si le dicen que 10€/KWH, dice que si. También se escucha en la grabación aportada por [REDACTED], como la vendedora para terminar le induce a dar conformidad "¿de acuerdo [REDACTED]?", y claro el dice que si, pero sin saber repito lo que estaba haciendo.

-En segundo lugar la lectura aportada por [REDACTED] a [REDACTED] no es fiable porque [REDACTED] le facturaba a mi padre siempre lo mismo 82.64€, nadie fue a mirar contador para hacer la transición correctamente. Les adjunto informe de [REDACTED] en donde se ve que desde 25/11/2021 hasta el 19/05/2021 la lectura es estimada. De hecho en la última factura de [REDACTED] la lectura es estimada al alza (43669m3 la real era 43650m3), reclamé la diferencia a la Comercializadora de último recurso TUR, contrato que empezó el 27/06/2023 y me devolvieron diferencia.

A partir de mayo del 2022 todas las lecturas son reales ,porque yo me ocupo de hacer foto y mandarla.



Comunidad de Madrid

En 2022 Iberdrola factura a mi padre del 21/03/2022 hasta 19/05/2022 – 329m3 -58 días
En 2023 con tarifa TUR mi padre del 29/03/2023 hasta 02/06/2023 – 161 m3 - 63 días

¿Cómo puede haber tanta diferencia de energía consumida de un año a otro? (168m3) Incluso en la tarifa TUR tiene más días. La respuesta es la transición, que no se tomó lectura real. Estando en casa sólo él, en los dos años.

-En tercer lugar, [REDACTED] siguió facturando a mi padre a la vez que [REDACTED], abril, mayo y junio, ¿Cómo se puede estar en dos comercializadoras a la vez? ¿de quién es la culpa?, no sé, sólo sé que mi padre pensionista, recibía facturas por las dos comercializadoras. Lo de [REDACTED] ya está solucionado, pero les costó dejar de facturar.

Pretensiones del reclamante y fundamentos en que se basan: Por los errores expuestos arriba, y por la vulnerabilidad de edad y cultura de mi padre, ya que a mi entender [REDACTED] a la hora de informar no protege los derechos del consumidor (sobre todo personas mayores), pido rescindir contrato de [REDACTED], que devuelvan dinero de dos facturas que están pagadas 20/04/22 de 174.55€ y la de 181.39€ del 06/07/22, perdonar la deuda de la segunda factura de 955.66€ del 09/06/22. Empezar con TUR desde abril no desde 27/06/22, que es la tarifa que le tenían que haber puesto (como pensionista) y pagar lo consumido; nos podemos hacer una idea con las facturas que voy a aportar de la TUR del 2023 unos 200m3. O llegar a acuerdo con [REDACTED], no nos negamos a pagar el gas consumido, pero si hacerlo a un precio considerable, no abusivo.

Adjunto documentación que no pude aportar en el anterior registro realizado hoy 05/10/23:

Facturas de [REDACTED] Mayo -Junio
Facturas TUR del 29/03/2023 al 26/07/2023
Informe [REDACTED] del año 2022

La **parte reclamada** contesta por escrito adjuntando facturas de las dos comercializadoras, de los que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando:

-Adjunto les mando el único contrato encontrado de [REDACTED] contrato de servicios.
cuota mensual: 3.96€ y anual: 47.53€.

Podrán ver en las facturas que les mando que cobran a mi padre dos importes diferentes:
9.60€ en la factura del 06.04.2022
9.58€ en la factura del 05.05.2022
Por último en la factura del 11.07.2022 137.96€.

Los importes arriba citados son por seguros que mi padre había contratado, y como ven cada vez contrataba más, porque el importe va creciendo, a pesar de que se había dado de baja con [REDACTED] el 20.03.2022.

Yo llamaba y decía que se había dado de baja y ellos decían por teléfono que si tenía razón, pero no abonaban las facturas y seguían facturando al mismo tiempo que [REDACTED]. Todo esto terminó cuando hice la denuncia a consumo.

No encontré el contrato del gas, pero como podrán ver en las facturas le cobran siempre lo mismo 82.64€, en el reverso de las facturas no veo que tarifa le aplican, sólo pone tarifa plana cuota personalizada, menos mal que no les dio por cobrar 500€.

Como pueden ver [REDACTED] tampoco tiene las cosas muy claras, y una vez más se sirven de la vulnerabilidad de las personas mayores a nivel cultural. Bueno en realidad de todas las personas, que si pueden pagar no miran las facturas y las compañías eléctricas mientras van haciendo caja.



Comunidad de Madrid

-Adjunto les envío las facturas de Iberdrola mercado libre y la factura de TUR que pagó mi padre, en el 2023, sobre los mismos meses que estuvo con [REDACTED] mercado libre en el 2022, unos 1.000€ de diferencia. Es una persona mayor vulnerable (cultural y económica porque es pensionista).

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la contratación es válida no constatándose del relato de los hechos que la empresa hubiera incurrido en una manipulación de la voluntad del contratante, ni haber inducido a la contratación de unas determinadas condiciones contractuales.

En cuanto a la facturación del consumo, se comprueba en las facturas que fueron regularizados conforme con las lecturas reales.

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.

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.

Y para que conste, firman en Madrid el presente Acuerdo los miembros del Colegio Arbitral.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]