

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07993.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de diciembre de 2023 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 22 de mayo de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 17 de octubre de 2023 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Árbitro Único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la facturación emitida por [REDACTED] durante el periodo que abarca de noviembre de 2022 a mayo de 2023. El reclamante solicita la revisión de las facturas emitidas para dichos periodos, que se le refacture aplicándole los mismos precios que se le estaban aplicando hasta octubre de 2022 y se le devuelva la diferencia resultante, importe que ha sido cobrado de más.

El Árbitro Único 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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación indicando que en el caso del contrato [REDACTED], se ha visto afectado por una incidencia que ha impedido que el cliente reciba con la periodicidad acostumbrada sus facturas.

Por otro lado, comunican que el contrato [REDACTED] titularidad del Sr. [REDACTED] contiene en las Condiciones Generales: [REDACTED] *podrá modificar las Condiciones del presente Contrato previa comunicación al Cliente con una antelación de 30 días naturales a la fecha efectiva de la modificación sin perjuicio de la facultad del Cliente de resolver el Contrato por disconformidad sin penalización alguna. En caso de no manifestar lo contrario dentro del citado plazo, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones en la fecha determinada por [REDACTED]*”

Dicha actualización se ha comunicado en la factura [REDACTED] la cual se adjunta. Si el cliente lo desea, puede solicitar información de los productos y

Comunidad de Madrid

descuentos actualmente vigentes poniéndose en contacto con Atención al Cliente en su teléfono gratuito [REDACTED], en sus oficinas y puntos de servicio, y en la página web [REDACTED]

Asimismo, se le indicaba que, en caso de desacuerdo, podía rescindir el contrato en cualquier momento y sin ningún coste. Una vez transcurrido el plazo de duración inicial del contrato (habitualmente un año), la regulación y el contrato, habilita a [REDACTED] modificar el precio siempre que cumpla con las correspondientes obligaciones de información al cliente (tal y como se ha hecho en este caso), sin que exista el requisito de que dicha modificación deba coincidir con la fecha de renovación automática del contrato.

El reclamante, en escrito de fecha 20 de julio de 2023, alega que [REDACTED] en su escrito de respuesta de 29 de Junio de 2023 reconoce la obligación de notificar el cambio de tarifa con 30 días de antelación y afirma que dicha notificación se hizo en la factura [REDACTED] de la que adjuntan copia. Pero dicha factura fue emitida el nueve de Mayo de 2023, siete meses después del cambio de tarifa en Noviembre de 2022.

En dicha factura y en una letra diminuta se informa de una actualización de precios, pero tampoco especifica el precio final a pagar por el consumidor. Durante esos seis meses se he puesto en contacto con [REDACTED] para averiguar el importe de su consumo, pero sólo se le ha informado del gasto en Kw, nunca del importe en euros.

En su escrito de 26 de octubre de 2023, la mercantil reclamada añade que no tendrán la consideración de modificaciones las motivadas por disposiciones legales o reglamentarias de cualquier índole relacionadas con las condiciones de prestación, así como por la interpretación judicial o administrativa de dichas disposiciones o de las ya existentes a la fecha del Contrato, o la actualización de los parámetros de un producto como consecuencia de la actualización por IPC y las variaciones al alza o la baja en los peajes de acceso y cargos y otros valores regulados siendo trasladadas al Cliente en la medida en que le resulte de aplicación.

Tras lo cual, el Árbitro Único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Árbitro, a su leal saber y entender, resuelve la **ESTIMACIÓN** de la pretensión del reclamante, dado que [REDACTED] reconoce que el contrato [REDACTED] se vió afectado por una incidencia que impidió que el cliente recibiese las facturas con la periodicidad acostumbrada y, precisamente, era en la factura [REDACTED], de fecha emisión: 09/05/2023, donde se informaba al reclamante de la actualización de precios, la mercantil reclamada debe refacturar al reclamante durante el periodo comprendido de noviembre de 2022 a mayo de 2023 con los precios que le venía aplicando hasta octubre de 2022 y devolverle en su cuenta los importes que resulten puesto que han sido cobrados de forma indebida.

El consumidor tiene derecho a conocer con exactitud los todos los conceptos



Comunidad de Madrid

aplicables en la contratación de los suministros, derecho que viene amparado por el juego de los apartados 1º y 3º del art. 60 TRLCU, en los que se dispone respectivamente que el empresario debe facilitar de forma **clara, comprensible y accesible** la información **relevante, veraz y suficiente** sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. Igualmente, el apartado 3 indica que es aplicable a los contratos de suministro de agua, gas o electricidad. La mencionada información “relevante y suficiente” sobre las condiciones económicas, incluye cuando menos, indicar adecuadamente y de forma fehaciente el cambio de tarifa con 30 días de antelación; de modo que el consumidor conozca realmente tanto la tarifa que se va a ir aplicando durante la vigencia de contrato como todos los cargos que vienen recogidos en las facturas y su debida procedencia, incluidos los cargos regulados.

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.

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

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.