



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09541.1/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 17/05/2023, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTA: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, UNCUMA, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de la ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE PROFESIONALES EXPERTOS EN TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (ARBITEL), debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 08/09/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 23/03/2023 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, D. [REDACTED] con los precios que constan en la facturación emitida por la empresa reclamada, [REDACTED] (en lo sucesivo, [REDACTED] por su consumo de gas y de luz, por no corresponderse con la oferta de precios que le propuso la comercial de esa empresa en conversación telefónica mantenida con ella a finales de enero de 2022, razón por la cual, tras reclamar ante la propia [REDACTED] sin éxito, solicita la refacturación con los precios realmente ofertados por la comercial o los correspondientes a la Tarifa [REDACTED] que tenía anteriormente. Asimismo, solicita copia de la grabación de la conversación telefónica mantenida con la operadora para probar sus pretensiones.

Se pone de manifiesto que entre la documentación aportada por el reclamante al expediente consta solicitud, de fecha 19/09/2022, de remisión de esa locución telefónica, remitida por correo certificado a [REDACTED] el 20/09/2022, y recepcionada el 29/09/2022.

Cabe señalar que el reclamante aporta igualmente hilo de conversación mantenida por correo electrónico con el servicio de atención al cliente de [REDACTED] donde se le informa que la locución la debe solicitar por escrito, adjuntando su DNI a [REDACTED].

Convocada la audiencia escrita el 17/05/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones en la fase de mediación del expediente, en las que informa, en primer lugar, que tras revisar el expediente del reclamante, ha corregido las cuotas de Tarifa [REDACTED] facturadas, aplicando los importes informados en la factura [REDACTED], emitida el 23/07/2021 y de importe 137,33 € en la que constaba la siguiente información:

"Le informamos que la fecha de finalización de su contrato de luz es 16.09.2021. A partir de esta fecha el precio de su PLAN [REDACTED] que le será de aplicación en la renovación y durante los próximos 12 meses, será el siguiente: 85 euro/mes y el precio por exceso de consumo será de 0,169 €/kWh.

Le informamos que la fecha de finalización de su contrato de gas es 16.09.2021. A partir de esta fecha el precio de su Tarifa [REDACTED] que le será de aplicación en la renovación y durante los próximos 12 meses, será el siguiente: 49 euro/mes y el precio por exceso de consumo será de 0,056 €/kWh."



Comunidad de Madrid

Como resultado de las gestiones y refacturación realizada, [REDACTED] especifica que ha emitido las siguientes facturas de ajuste:

- Para el contrato de gas:
 - o [REDACTED], de importe -66,15 €
 - o [REDACTED], de importe -538,03 €
- Para el contrato de electricidad:
 - o [REDACTED], de importe -138,30 €
 - o [REDACTED], de importe -242,63 €

Indica la empresa reclamada que los importes de abono que constan en esas facturas se han aplicado para el pago de las facturas siguientes:

- [REDACTED], emitida el 26/05/2022 y con importe pendiente de 204,07 €
- [REDACTED], emitida el 17/12/2022 y con importe pendiente de 112,94 €
- [REDACTED], emitida el 17/12/2022 y con importe pendiente de 151,08 €
- [REDACTED], emitida el 17/12/2022 y con importe pendiente de 413,23 €

Cabe destacar que en el expediente consta copia del correo electrónico remitido al reclamante desde la dirección electrónica [REDACTED], de fecha 31/08/2022, en el que se le informa, a resultados de su petición de recibir copia de la locución telefónica con la comercial de [REDACTED], que se le ha emitido abono compensatorio nº [REDACTED] por importe de -204,07 €. [REDACTED] no hace referencia a este abono en sus alegaciones.

Como resultado de dicha compensación resulta un saldo favorable para el reclamante que [REDACTED] devolverá al reclamante mediante abono por importe 103,79 € así como otro de 6,23 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada, que le remitirá mediante transferencia a la cuenta bancaria informada como medio de pago.

Por otro lado, [REDACTED] también comunica que el 16/09/2022, a petición del reclamante, se activó la tarifa [REDACTED] y por [REDACTED] para los puntos de suministro de su vivienda. No obstante lo anterior, esa empresa expone literalmente que "para no ir en contra de los intereses económicos del cliente, no hemos modificado el producto contratado desde el 16/09/2022, ya que los precios vigentes a aplicar, para la Tarifa Plana de electricidad y de gas, generarían un coste superior al facturado para el cliente."

Dado que la empresa reclamada no ha aportado las facturas a las que se refiere en su escrito, con fecha 14/04/2023 desde la Junta Arbitral de Consumo se le ha requerido su remisión, así como copia de la grabación de la conversación telefónica mantenida con la operadora y el reclamante que esta parte ha propuesto como medio de prueba en su solicitud de arbitraje.

En respuesta a ese requerimiento, con fecha 10/05/2023 [REDACTED] presenta nuevo escrito del que se extrae lo siguiente:

- Por lo que se refiere a la locución de la grabación telefónica requerida, la empresa reclamada expone textualmente: "Les informamos que, hemos solicitado al departamento correspondiente la contratación telefónica realizada en enero de 2022 y nos han informado que no disponen de la misma, por lo que no podemos aportársela."
- En relación con las facturas requeridas, se destaca la información que consta en las siguientes:

FACTURA	FECHA	PERIODO	IMPORTE	TIPO TARIFA GAS	CUOTA GAS	TIPO TARIFA LUZ	CUOTA LUZ
[REDACTED]	28/09/2022	17.08.2022 al 22.08.2022	171,33 €			TARIFA [REDACTED]	159
[REDACTED]	24/08/2022		-204,07 €				
[REDACTED]	04/10/2022	Gas. 17.08.2022 al 16.09.2022 Luz: 23.08.2022 al 22.09.2022	524,51 €	Tarifa [REDACTED]	112	Tarifa [REDACTED]	NO hay cuota
[REDACTED]	02/11/2022	Gas. 17.09.2022 al 14.10.2022 Luz: 23.09.2022 al 23.10.2022	109,67 €	Tarifa [REDACTED]	No hay cuota	Tarifa [REDACTED]	NO hay cuota
[REDACTED]	30/11/2022	Gas. 15.10.2022 al 21.11.2022 Luz: 24.10.2022 al 22.11.2022	169,06 €	Tarifa [REDACTED]	No hay cuota	Tarifa [REDACTED]	NO hay cuota



Comunidad de Madrid

FACTURA	FECHA	PERIODO	IMPORTE	TIPO TARIFA GAS	CUOTA GAS	TIPO TARIFA LUZ	CUOTA LUZ
[REDACTED]	17/12/2022	Gas: del 15.10.2022 al 21.11.2022	151,08 €	Tarifa [REDACTED]	No hay cuota		
[REDACTED]	17/12/2022	Gas: 17.09.2022 al 14.10.2022	71,68 €	Tarifa [REDACTED]	No hay cuota		
[REDACTED]	17/12/2022	Gas: del 17.08.2022 al 16.09.2022 Electricidad: del 23.08.2022 al 22.09.2022	520,63 €	Tarifa [REDACTED]	112	Tarifa [REDACTED]	NO hay cuota
[REDACTED]	17/12/2022	Electricidad: del 24.10.2022 al 22.11.2022	90,49 €			Tarifa [REDACTED]	NO hay cuota
[REDACTED]	17.12.2022	Electricidad: del 23.09.2022 al 23.10.2022	112,94 €			Tarifa [REDACTED]	NO hay cuota
[REDACTED]	13/02/2023		-242,63 €			Tarifa [REDACTED]	
[REDACTED]	13/02/2023		-138,30 €			TARIFA [REDACTED]	-125
[REDACTED]	13/02/2023		-66,15 €	Tarifa [REDACTED]	No hay cuota		
[REDACTED]	13/02/2023		-538,03 €	Tarifa [REDACTED]	-276	Tarifa [REDACTED]	NO hay cuota

Se pone de manifiesto que en la factura [REDACTED], de 29/07/2022, consta siguiente información: **"El próximo 17.09.2022 se renovará su contrato de gas. Su producto actual ha quedado descatalogado. A partir del 17.09.2022, le ofrecemos el producto alternativo Tarifa [REDACTED], que consiste en una cuota fija mensual de energía, personalizada para el consumo realizado en los 12 meses anteriores y las características del suministro, y no contempla ningún importe por excesos, ni regularización alguna sobre el consumo efectivo si se mantiene durante 12 meses."**

Se pone de manifiesto que en facturas posteriores a la anterior, en concreto, las siguientes: [REDACTED], [REDACTED], [REDACTED], y [REDACTED], la tarifa de gas que consta es la Tarifa [REDACTED], en la que no figura una cuota fija, sino que se aplica precio por consumo, no correspondiendo con el producto alternativo Tarifa [REDACTED] que se le ofrecía al reclamante en la información incluida en la factura [REDACTED] anteriormente referida.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, puesto que, ante lo alegado por la empresa reclamada, entiende que el importe que le ofrece [REDACTED] no corresponde con la cantidad que le tendría que ser devuelta al haber estado pagando, según expone textualmente, "una media" de 380 € al mes durante el periodo febrero 2022 a septiembre 2022 (ambos inclusive) en lugar de 137,33 € de luz y gas al mes, como, indica igualmente el reclamante de forma literal, "en sus alegaciones reconocen que me corresponde pagar". Consecuentemente, dado que ha pagado, desde febrero a septiembre de 2022 la cantidad de 3042,98 €, si se hubiera aplicado la tarifa plana de 137,33 de luz y gas mensual, esa cantidad se habría reducido a 1098,64 €. Descontando el abono que le ha emitido [REDACTED] y las facturas con importes pendientes, calcula que ha pagado de más 959,23 €, cantidad que reclama.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO.

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, visto lo estipulado tanto en el artículo 100 de la Ley General en Defensa de los Consumidores y Usuarios que establece que **"el contrato celebrado sin que se haya facilitado al consumidor y usuario la copia del contrato celebrado o la confirmación del mismo, de acuerdo con los artículos 98.7 y 99.2, podrá ser anulado a instancia del consumidor y usuario por vía de acción o excepción (...) 2. El empresario asumirá la carga de la prueba del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo"**, así como en el referido artículo 98.7 que dispone

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

que “el empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio”, este Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de D. [REDACTED] puesto que desde la información que consta en la factura [REDACTED], de 23/07/2021, en la que se le informa al reclamante el nuevo precio de su Tarifa [REDACTED], de 49 € y Tarifa [REDACTED], de electricidad, de 85 €, [REDACTED] ni ha desvirtuado el hecho de que en enero de 2022 hubiera una nueva contratación telefónica con el reclamante, ni ha acreditado su contenido mediante la aportación de la locución telefónica pertinente que le ha sido requerida formalmente por el órgano arbitral. Consecuentemente, la empresa reclamada deberá proceder a rectificar las facturas comprendidas desde febrero 2022 hasta septiembre de 2022 incluidos, aplicando las tarifas que comunicó el 23/07/2021 mediante la factura [REDACTED] anteriormente referida y devolviendo el saldo resultante a favor del reclamante, en su caso, en la cuenta bancaria habitual de pago. Asimismo, deberá facilitar copia de las facturas rectificativas que, en aplicación de este laudo se emitan en el plazo del mes en el que debe darse cumplimiento al mismo. 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.

Madrid, 17 de mayo de 2023
PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]