



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12423.0/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 08 de junio 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para la resolver el litigio en defecto de acuerdo.

El órgano arbitral designado comprueba que constan debidamente notificadas a ambas partes la citada resolución del presidente de la Junta, así como la fecha de la audiencia escrita, por lo que procede el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con las facturas recibidas tras aplicar una subida de tarifas que no se le ha notificado con la antelación debida. En concreto las facturas objeto de reclamación son:

La factura F. [REDACTED] del 1 de febrero de 2022, corresponde a un periodo que va desde 01/10/2021 al 24/11/2021, con un importe de **359,20€**.

La factura F. [REDACTED] del 2 de febrero de 2022, corresponde a un periodo que va desde 25/11/2021 al 27/01/2022, con un importe de **805,26€**

De los escritos de contestación de la parte reclamada, a modo de resumen, se destaca lo siguiente:

"...PRIMERA. - Que en nuestros archivos figura contrato a nombre de [REDACTED] para el suministro eléctrico y suministro de gas con las siguientes fechas de alta y baja:

Comunidad de Madrid

Suministro de luz cups [REDACTED] alta 04/09/2020 baja 03/02/2022.

Suministro de gas cups [REDACTED] alta 03/09/2020 baja 02/02/2022.

El contrato al que hace referencia el párrafo anterior fue suscrito por mediación de [REDACTED], encargado de la puesta a disposición, generación y custodia de la prueba electrónica acreditativa de la existencia, el contenido y la aceptación mediante firma digital de las condiciones Particulares y Generales del contrato, equiparándose su validez legal a la de la firma manuscrita.

La recepción y la firma del contrato online se realizó, en fecha 26/08/2020 a través del teléfono móvil número [REDACTED], donde, tras el proceso de verificación anteriormente descrito, las Condiciones Particulares y Generales de la contratación fueron descargadas y aceptadas, generándose prueba electrónica efectiva en la transacción y quedando la Sra. [REDACTED] vinculada contractualmente a [REDACTED]. Se aporta copia del citado contrato y Comunicación Electrónica Certificada.

Además de lo anterior, [REDACTED] efectuó una verificación de la contratación mediante llamada telefónica al mismo número de teléfono, donde se confirmaron los servicios contratados, así como el consentimiento explícito e inequívoco de la contratante y a fin de acreditar lo anterior, se aporta grabación de verificación.

SEGUNDA. - Estamos en el caso de comunicarles que la reclamante contrató con Das una tarifa indexada, ésta es un producto que consiste en pagar por la energía eléctrica consumida un precio variable en función del precio de adquisición en el Mercado Mayorista (pool) para el suministro eléctrico y en el Mercado Ibérico del Gas (MIBGAS) para el suministro del gas. Por lo que el precio es variable.

De los escritos y alegaciones de la parte reclamante, a modo de resumen se destaca lo siguiente:

“... En relación a las manifestaciones que me ha hecho llegar [REDACTED], ante mi reclamación, les respondo: “

1. Efectivamente **el contrato** suscrito con su compañía, es el que me hacen llegar. Me lo han remitido varias veces, desde que se lo solicité cuando empecé la reclamación ante ustedes.

2. Efectivamente se trata de **una tarifa indexada**, es decir, una tarifa variable que oscila en función de cómo este el precio del KW en un periodo determinado. Es una obviedad, no voy a discutirlo.

3. Efectivamente las **facturas emitidas erróneamente, me fueron abonados los importes**. Pero me fueron abonados porque yo las reclamé, si no las reclamo se quedan con el dinero que me han cargado. Primer acto de **ABUSO DE PODER** por quien factura y cree que le respalda cualquier contrato.

4. En relación a las **facturas objeto de reclamación:**



Comunidad de Madrid

F. [REDACTED] del 1 de febrero de 2022, corresponde a un periodo que va desde 01/10/2021 al 24/11/2021, con un importe de **359,20€ ADJUNTO**

F. [REDACTED] del 2 de febrero de 2022, corresponde a un periodo que va desde 25/11/2021 al 27/01/2022, con un importe de **805,26€ ADJUNTO**

****estos importes suponen calentar un piso de 110 metros cuadrados en el periodo indicado.**

Existe primero poca profesionalidad por parte de [REDACTED], porque nos comunican el coste del gas de un periodo con dos meses de retraso. Este hecho hace que yo no pueda causar baja en esta compañía de forma inmediata y valorar otras ofertas que existen en el mercado. Por este motivo encuentro **ABUSO DE PODER** de una compañía con poca profesionalidad, muy malas reseñas por los usuarios que han estado con ellos, que, por no facturar a tiempo a su cliente, se han visto con un ingreso extra por la subida del KW en el periodo de 01/10/2021 hasta 27/01/2022.

De hecho, está comprobado que una vez recibimos las facturas, la última el 02/02/2022, causamos baja con esta compañía al día siguiente, el 03/02/2022 y el 02/02/2022, como indican en su escrito.

Este paso lo habríamos hecho al recibir la primera factura, si hubiesen hecho correctamente su trabajo, es decir a primeros de diciembre de 2021; pero si lo hubieran hecho bien, no habrían cobrado el importe de la segunda factura 805,26€. Esto representa un **ABUSO DE PODER** de la compañía, porque como usuaria me siento indefensa ante esa forma de proceder.

Creo que mi caso, debería servir como referencia para las tantas situaciones que existen, en las que **el consumidor está desprotegido** por las “contrataciones que se realizan de forma telefónica”, los contratos que nos llegan por pantallas, y eso cuando llegan en el momento, que, si no te tienes que dirigir a la página web, la letra pequeña de los contratos que la mayoría no la leemos por la cantidad de información y la manera tan enrevesada de exponer los hechos..., pero principalmente en mi caso, apelo a la junta de arbitraje de la comunidad de Madrid y denuncio el hecho que por el retraso que esta compañía ha tenido para facturarme, yo tuve problemas de liquidez en el mes de febrero y ellos se llevaron un ingreso extra.

solicito, tomen medidas contra la forma de proceder esta compañía, y a mí se me resarza económicamente por los daños sufridos por dicha eventualidad...”

La parte reclamada comparece a la audiencia y se ratifica en sus anteriores escritos y se opone a la reclamación y añade:

“...PRIMERA. - Que [REDACTED] en sus facturas incorpora los datos de lectura que facilita la empresa Distribuidora con la cual tiene la reclamante, contratado el acceso a la red. Que en cumplimiento del art. 40.2.f) y g) Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, corresponde a la empresa distribuidora la lectura de la energía consumida y facilitar estos datos a la comercializadora para su facturación final.



Comunidad de Madrid

SEGUNDA. - Que, tras revisar la facturación del suministro del gas, comprobamos que la empresa distribuidora [REDACTED] ha procedido a re facturar el periodo comprendido entre el 01/06/2021 al 04/08/2021. Por lo que hemos procedido a re facturar el periodo afectado.

Fruto del re facturación mencionada, hay un saldo a favor de la reclamante (17,46 €) el cual será transferido a la cuenta habitual de la clienta en los próximos días.

TERCERA. - En cuanto al consumo facturado del resto de periodos no detectamos error pues se ha facturado los datos informados por [REDACTED]...”

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y en sus anteriores manifestaciones y además alega:
.” ... ayer 18/05/2023, recibí dos facturas, una de cargo y otra de abono, con un resultado a nuestro favor de 17,46€, que ha sido abonado en la cuenta. Por favor, me está mareando esta empresa. Están accediendo a mi cuenta a su antojo, sin que se haya celebrado la audiencia del 5 de junio. No me comunican por escrito, ni me explican, por qué de repente emiten estas facturas, cuando llevamos con otra compañía desde febrero de 2022. Me siento indefensa. ¿Esta forma de proceder es habitual? Por favor, díganme si tengo que hacer algo al respecto. ¿Devuelvo el importe abonado?,.”

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral considerando que los contratos son vinculantes entre las partes y si bien pueden estipular distintas condiciones y fechas de renovación y subidas de tarifa, en este caso, visto el articulado de los contratos y el procedimiento de notificación de la subida de tarifas, se considera que no se han respetado las previsiones contractuales y no se ha preavisado la subida con la antelación suficiente, por lo que en concordancia con los artículos 1091,1124, 1255, 1258 y 1278, del Código Civil, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se acuerda la estimación: Estimación parcial de las solicitudes de D^a [REDACTED] de tal manera que las facturas de gas [REDACTED] de fecha emisión 1 de febrero de 2022, periodo que va desde 01/10/2021 al 24/11/2021, con un importe de **359,20€ y la factura** [REDACTED] del 2 de febrero de 2022, periodo que va desde 25/11/2021 al 27/01/2022, con un importe de **805,26€ ,se deben recalcular en el término fijo y en el término variable** con arreglo a los importes de la última tarifa comunicada consumidor, es decir termino fijo 0.369205 día y termino variable 0,074616 euros/kW y tras el recalcu se reintegrara el importe resultante consumidor reclamante.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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 el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 08 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]