



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01877.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de noviembre de 2024 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 la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que con fecha 17/09/20, con ocasión de la compra de vivienda, solicita a [REDACTED] por vía telefónica el cambio de titularidad y subrogación del contrato de suministro eléctrico N° 324435599 relativo a la vivienda sita en la [REDACTED]

[REDACTED] Dicho cambio de titularidad y subrogación en el contrato de suministro previo se realizó telefónicamente tal como lo acredita la grabación telefónica aportada como Doc. N° 2. Sin embargo, bajo la apariencia de que se estaba procediendo al cambio de titularidad y subrogación en el contrato previo, [REDACTED] refiere el reclamante, desatendió lo solicitado por este y no procedió a realizar tal subrogación del contrato previo sino que procedió a dar de alta un nuevo contrato de suministro, modificando no solo la modalidad de contrato, el cambio de comercializador sino que incluyó unos servicios extra que tampoco estaban incluidos en el contrato inicial, y todo ello sin preaviso alguno, ni información precontractual previa alguna al cliente, tal como se observa claramente durante la grabación telefónica que se aporta. Entre los servicios extra que [REDACTED] incluyó en ese nuevo contrato, se incluyó un servicio de protección eléctrica hogar con un coste mensual inicial de 5.95.-€+ IVA (precio inicial que se ha ido actualizando con el paso del tiempo) y del que la operadora no dio información alguna durante la grabación telefónica. tampoco se trataba de ningún servicio solicitado por el cliente como lo evidencia la grabación telefónica, ya que se trataba de una vivienda que iba a ser objeto de reforma integral por lo que carecía de sentido alguno la inclusión del citado servicio extra. La cuantía aproximada de dicho servicio ha ascendido a 250.-€ aprox, todo ello sin perjuicio de los intereses devengados hasta que se produzca su efectivo reembolso por parte de Iberdrola.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "El REEMBOLSO de las cantidades cobradas indebidamente desde el 17/09/20 por el servicio extra de "Protección eléctrica hogar" cuya cuantía aproximada ha ascendido a 250.-€ más los intereses devengados

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

hasta el efectivo pago, al tratarse de una contratación no consentida y, por ende, una venta no consentida por el cliente de un servicio EXTRA del que ni se informó al cliente con carácter previo a la contratación, ni fue un servicio solicitado por el cliente del que jamás se ha hecho uso por parte del cliente”.

En su escrito de 24 de marzo de 2024 refiere: “En la medida que la contestación dada por la compañía no resuelve en modo alguno el objeto de la controversia y se limita a reiterar lo ya alegado con anterioridad, con el agravante de que trata de generar confusión respecto al objeto de la contratación aportando un audio -que ya fue aportado previamente por esta parte con ocasión de la solicitud de arbitraje- y que dicho audio únicamente prueba lo que el cliente estaba solicitando, esto es, el cambio de titularidad y subrogación en el contrato de suministro eléctrico N° 324435599 relativo a la vivienda sita en la [REDACTED]

1. DATOS DEL CONTRATO DE SUMINISTRO ELÉCTRICO N° 324435599 PARA EL QUE SE SOLICITA EL CAMBIO DE TITULARIDAD Y SUBROGACIÓN A continuación, y como consta aportado en la documental adjunta con la solicitud de arbitraje, en concreto, la factura que se aporta como Doc. N° 6 referente al contrato al contrato de suministro eléctrico N° 324435599 - contrato al que me refiero en el audio y para el que se solicitaba la subrogación- tenía el siguiente objeto y clausulado: - Titular anterior: [REDACTED] Tipo de contrato: PVPC sin discriminación horario. Mercado Regulado - Dirección suministro: [REDACTED] - Referencia contrato suministro: [REDACTED]

Como primer punto, se trataba de un contrato PVPC sin discriminación horaria. Por tanto, contrato cuya tarifa estaba sujeta al Mercado Regulado y comercializado por [REDACTED]

En este sentido, al tratarse de un contrato sujeto al mercado regulado, dicho contrato de suministro eléctrico NO INCLUÍA ningún servicio de Protección Eléctrica Hogar. A continuación, y sin perjuicio de que ya consta en la documental aportada la factura íntegra (Doc. N° 6), extractamos por ser muy ilustrativo, de forma parcial el destino y detalle del importe de la factura sujeta al contrato para el que solicitamos subrogación. Acompañamos los siguientes cuadros extraídos de la propia factura: Detalle de los costes regulados: Detalle de la factura: - Facturación por potencia contratada - Peaje acceso potencia - Comercialización - Peaje acceso energía - Coste energía.

Como se aprecia, de una forma clara e inequívoca, en el detalle de la factura del contrato de suministro eléctrico N° 324435599 para el que se solicitaba la subrogación, el primer elemento diferenciador notable que ya bastaría en sí mismo para declarar la nulidad absoluta de la contratación llevada a cabo por Iberdrola es que el contrato que da de alta Iberdrola el 17/10/2020 es un contrato sujeto al Mercado Libre cuando el contrato anterior, como lo evidencia la factura aportada, estaba sujeto al MERCADO REGULADO, y por ende, NO SE INCLUÍA ningún Servicio de Protección Eléctrica Hogar, ya que la factura incluía únicamente el detalle de los costes regulados. Expuesto cuanto antecede, cuando yo, [REDACTED] cursé la solicitud de cambio de titularidad y subrogación lo hice respecto al contrato regulado. Y es respecto a dicho contrato, como se constata de una forma meridianamente clara con la documentación aportada y como resulta inequívoco cuando se escucha el audio donde el cliente manifiesta claramente respecto a qué está prestando su consentimiento verbal. En ningún momento del audio, la operadora habla de un contrato nuevo, ya que de haber sido así, y al estar tramitándose la contratación telefónicamente, la operadora tendría que haber informado al cliente de las nuevas condiciones económicas del contrato, extremo que en ningún momento de la conversación sucede, como así lo refleja el propio audio. Sin embargo, Iberdrola de una forma DELIBERADA y con evidente MALA FE trata de confundir sobre este extremo en las contestaciones dadas a la reclamación cursada, queriendo generar la apariencia de que el consentimiento verbal prestado por el cliente en el audio lo era respecto del contrato que dicha compañía estaba dando de alta, cuando, a la vista de la prueba aportada, es TOTALMENTE FALSO, ya que no hay duda alguna sobre el objeto del contrato para el que se solicitaba la subrogación. Como ya expuse en mi escrito anterior, lo que hizo [REDACTED] cuando el cliente llamó para solicitar la subrogación en el contrato anterior, fue dar de alta un NUEVO contrato sin informar previamente al cliente de que



Comunidad de Madrid

estaba dando de alta un nuevo contrato con unas condiciones totalmente diferentes a las que tenía el contrato preexistente, y no solo modificó la modalidad de contrato preexistente (pasando de regulado a Libre) -contraviniendo de forma flagrante la orden dada por el cliente- sino que incluyó, sin tampoco preavisar al cliente, un nuevo servicio EXTRA con un coste adicional mensual de cuyo precio y servicio tampoco informó previamente al cliente. El audio aportado es prueba irrefutable e incontestable de lo alegado por mi como reclamante en el presente escrito, y de la MALA PRAXIS COMERCIAL de [REDACTED] que llevó a cabo una contratación NO CONSENTIDA, ya que no atendió la petición de subrogación del cliente en el contrato anterior, y de una forma sibilina y con absoluta FALTA DE TRANSPARENCIA, realizó también una VENTA NO CONSENTIDA DE SERVICIOS EXTRA que tampoco el cliente había solicitado. Servicio que, por otro lado, JAMÁS FUE UTILIZADO POR EL CLIENTE hasta que se consiguió que Iberdrola lo diera de baja. 2. DATOS DEL NUEVO CONTRATO QUE DA DE ALTA [REDACTED] INCUMPLIMIENTO LA ORDEN DE SUBROGACIÓN CURSADA POR EL CLIENTE: A continuación, y como no hay mejor evidencia del engaño y mala fe con la que actúa [REDACTED] en sus escritos de contestación, reseñamos a continuación detalle del contrato que dio de alta [REDACTED] contraviniendo lo solicitado por el cliente y llevando a cabo, como venimos reiterando, una contratación NO CONSENTIDA por el cliente en el que no solo modificó la tipología del contrato (del mercado regulado a mercado libre) sino que incluyó SERVICIOS EXTRA con un COSTE ADICIONAL de los que tampoco informó previamente, como se evidencia en el audio aportado por esta parte en el escrito de reclamación: Adjuntamos, para mayor evidencia probatoria, detalle de la factura aportada como Doc. Nº 4 en la que se evidencia que [REDACTED] procede a cambiar el Nº de contrato, la tipología de contrato, al comercializador e incluye nuevos servicios Extra con un coste adicional (Servicio de Protección Eléctrica Hogar): A la vista de los datos obrantes en la factura que emite [REDACTED] (una vez ya realizada la "supuesta subrogación"), correspondiente al periodo de facturación 08/11/20 -06/12/20 (y que se aporta como Doc. Nº 4), [REDACTED] da de alta un nuevo contrato con condiciones nuevas: - Da de alta un nuevo contrato con Nº 712513668. - Cambia la modalidad de contrato: el nuevo no está sujeto al mercado regulado, sino que se trata de un contrato sujeto a libre mercado. Véase que ya no hay mención alguna al tipo de contrato anterior: PVPC sin discriminación horaria. - Cambia el comercializador: Ya no hay mención alguna a [REDACTED]. Y nótese que incluye un servicio extra de PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR, CON UN COSTE ADICIONAL MENSUAL, que no se incluía en el contrato anterior, por ser, precisamente un contrato sujeto al mercado regulado. En definitiva, a la vista de la documental aportada, y del AUDIO aportado en el que queda meridianamente claro la SOLICITUD cursada por el cliente (CAMBIO DE TITULARIDAD Y SUBROGACIÓN), reitero lo alegado en mi escrito de solicitud de arbitraje junto con el resto de documental aportada, y sirva el presente escrito de alegaciones para subrayar la mala fe de Iberdrola -ni que decir de la mala praxis comercial- ya que está pretendiendo insinuar y generar un estado de confusión ante esta Junta Arbitral al que tengo el honor de dirigirme respecto al consentimiento prestado verbalmente en dicha grabación, ya que, como queda claro en el propio audio- el cliente lo que estaba consintiendo era la subrogación en el contrato anterior y, por ende, queda de manifiesto, de una forma inequívoca e inapelable, que las condiciones del contrato para el que el cliente solicitaba la subrogación (contrato sujeto al mercado regulado) nada tenían que ver con las que dio de alta [REDACTED] (contrato sujeto al Mercado Libre con Servicios Extra), y por ende, [REDACTED] llevó a cabo una contratación no consentida y una venta no consentida de un servicio Extra adicional (Protección Eléctrica Hogar) no solicitado por el cliente, y del que ni siquiera informó previamente al cliente, como se puede comprobar en el audio aportado. En este sentido, y atendiendo a lo expuesto, el alta del contrato de suministro eléctrico con Nº 712513668 realizada por [REDACTED] con fecha 17/09/2020, debería reputarse en puridad nulo de pleno derecho, conforme a lo dispuesto en el art. 1261 Código Civil, al carecer de uno de los elementos esencial como es el consentimiento del cliente, ya que [REDACTED] contravino la petición del cliente de subrogación del contrato anterior y procedió a dar de alta, con tácticas engañosas y con absoluta falta de transparencia, de un nuevo contrato con unas condiciones totalmente diferentes (sujeto al mercado libre, prestaciones extras con un coste adicional no solicitadas por el cliente) a las del contrato anterior.. No obstante lo expuesto, y



Comunidad de Madrid

siendo consciente esta parte que la nulidad del contrato, dada la naturaleza de tracto sucesivo, conllevaría la devolución íntegra de todas las facturas, y el recalcule del consumo de energía conforme al mercado regulado con las complejidades que ello supondría, esta parte daría por resuelta la presente controversia con la devolución por parte de [REDACTED] de las cantidades cobradas indebidamente por el servicio extra de "Protección eléctrica hogar" (adjuntamos facturas 2020, 2021 y 2022 como Docs. Nº 1 al 25), cuya cuantía aproximada ha ascendido a 200.-€, sin perjuicio de los intereses devengados hasta el efectivo pago, al tratarse de una venta no consentida, y del que, como se observa en el audio aportado, la operadora ni informó previamente al cliente ni de ese servicio extra específico ni del coste adicional, sino que indujo a creer erróneamente al cliente que lo que estaba tramitando era la subrogación respecto al contrato anterior, y por ello, manifiesto mi firme voluntad de continuar con el proceso de arbitraje. Por lo expuesto, SOLICITO Que se se proceda al REEMBOLSO íntegro de las cantidades cobradas por el servicio extra de "Protección eléctrica hogar", cuya cuantía aproximada ha ascendido a 200.-€, sin perjuicio de los intereses devengados hasta el efectivo pago, al tratarse también de una contratación no consentida y, por ende, una venta no consentida por el cliente de un servicio EXTRA del que ni se informó al cliente con carácter previo a la contratación, ni fue un servicio solicitado por el cliente del que jamás se ha hecho uso por parte del cliente hasta el momento en el que se consiguió, tras muchas dificultades, la baja del citado servicio".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 12 de marzo de 2024 refiere: "Con fecha 12/12/2023 dimos contestación a la reclamación presentada por la OMIC del Ayuntamiento de Madrid con expediente ERM002-510-2023-06708. Adjuntamos copia de dicho escrito, para que sirva a los efectos oportunos. Hemos comprobado que el día 17/09/2020 se contactó telefónicamente con [REDACTED] indicándole que se procedía a realizar el cambio de titularidad a su nombre por subrogación, mediante el mecanismo de consentimiento verbal grabado establecido en la legislación vigente. Así mismo, la contratación del Servicio Protección Eléctrica Hogar, incluido en el contrato, se ha realizado de forma correcta por lo que consideramos correcta la facturación emitida. Les remitimos adjunta a este escrito copia de la grabación y del contrato remitido a [REDACTED] en la que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada. En este sentido, les comunicamos que, el Servicio Protección Eléctrica Hogar se encontraba contratado con anterioridad al cambio de titularidad realizado por subrogación. Por último, les confirmamos que el servicio reclamado se encuentra de baja. Por todo ello, les indicamos que, la facturación emitida es correcta. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral".

En su escrito de 22 de octubre 2024 refiere: "El contrato de referencia 0712513668 correspondiente al suministro ubicado en [REDACTED] se encuentra de alta con [REDACTED] desde el 08/09/2020. Tal y como indicamos en nuestro escrito anterior, comprobamos que el día 17/09/2020 se contactó telefónicamente con [REDACTED] indicándole que se procedía a realizar el cambio de titularidad a su nombre por subrogación, mediante el mecanismo de consentimiento verbal grabado establecido en la legislación vigente. Así mismo, la contratación del Servicio Protección Eléctrica Hogar, incluido anteriormente en el contrato, se realizó de forma correcta, por lo que consideramos correcta la facturación emitida. Adjunto al escrito anterior, les remitimos copia de la grabación y del contrato remitido a [REDACTED] en la que se recoge el detalle de las condiciones de la oferta contratada. En este sentido, les comunicamos que, el Servicio Protección Eléctrica Hogar se encontraba contratado con anterioridad al cambio de titularidad realizado por subrogación. Por todo ello, les indicamos que, la facturación emitida a [REDACTED] es correcta. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED] para la Mediación de Arbitraje".



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La reclamante solicita: "REEMBOLSO íntegro de las cantidades cobradas por el servicio extra de "Protección eléctrica hogar", cuya cuantía aproximada ha ascendido a 200 €, sin perjuicio de los intereses devengados hasta el efectivo pago".

2º La mercantil refiere: "día 17/09/2020 se contactó telefónicamente con [REDACTED] indicándole que se procedía a realizar el cambio de titularidad a su nombre por subrogación, mediante el mecanismo de consentimiento verbal grabado establecido en la legislación vigente. Así mismo, la contratación del Servicio Protección Eléctrica Hogar, incluido anteriormente en el contrato, se realizó de forma correcta, por lo que consideramos correcta la facturación emitida".

3º En el nuevo contrato ya no aparece [REDACTED] - y se incluye un servicio extra de protección eléctrica hogar, con un coste adicional mensual.

4º En la grabación del contrato aportada por la mercantil, a partir del minuto 11,14 refiere: "asumiendo todas las condiciones "pero no refiere cuales son.

5º Ni en las facturas aportadas ni en la grabación consta que la antigua titular tenga contratado el servicio de Protección Eléctrica Hogar, pero si [REDACTED]

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y no quedando acreditado ni en la grabación ni en las facturas aportadas por la mercantil, que acredite que la subrogación en el contrato se hizo en las mismas condiciones que tenía el antiguo titular, ya que la reclamante solicita una subrogación del contrato y no un traspaso, que es lo que permitiría modificar las condiciones del contrato anterior.

Así mismo, nos encontramos ante un contrato de mercado regulado que pasa a cambiarse a mercado libre, lo que ratifica que no se ha procedido a la subrogación solicitada por la reclamante.

Por ello, SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, la mercantil debe proceder al REEMBOLSO de las cantidades cobradas desde el 17/09/2020 por el servicio extra de "Protección eléctrica hogar".

Así mismo, y en relación con la reclamación de intereses legales sobre las partidas a restituir en concepto (aquí sería pagos indebidos no indemnización de daños y perjuicios) de indemnización de daños y perjuicios solicitada por el reclamante, debe ESTIMARSE tal pretensión de conformidad con el art. 1108 CC, estos intereses se devengarán por días desde la fecha de la primera reclamación realizada al reclamado ex art. 1109 CC y la jurisprudencia que lo interpreta.

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.

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 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 27 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]