



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08051.8/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 01 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ARBITEL 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 los siguientes **HECHOS:**

1. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"En septiembre del 2022 se realizó en mi zona el cambio de propano a gas natural. Se personó una comercial de [REDACTED] en mi domicilio y me ofreció una única tarifa sin darme otro tipo de opciones, sin explicarme que era tarifa de mercado libre y las consecuencias que ello conllevaría a la hora de facturar lo cual me supuso dos facturas excesivas, una de 508,02 y otra de 865,76 euros, suponiéndome no poder realizar otros pagos y con la consecuencia de los recargos que eso conlleva. Me dijo que era la única tarifa que podía ofrecerme y la más económica con respecto a mi consumo. En ningún momento se me informó que hay un tipo de mercado regulado que no supone facturas tan elevadas. Llamé a [REDACTED] para poder pagar las facturas en varios pagos y me dijeron que no ofrecían ese tipo de facilidades así que tuve que pagarlo de una vez porque si no, te cortan el suministro, eso me supuso retrasos en otros pagos".

SOLICITA que se haga una regularización de las dos facturas en tipo de mercado regulado, con la correspondiente devolución.

En escrito posterior solicita la consumidora la devolución de dichas facturas o la regularización a la tarifa actual con [REDACTED].

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

El contrato estuvo en vigor entre el 29.09.2022 y el 24.02.2023.

"De acuerdo a la documentación obrante en nuestros archivos, entendemos conforme la contratación realizada, y, por consiguiente, consideramos correcta la facturación emitida.

Comunidad de Madrid

la reclamante firmó en [REDACTED], contrato de suministro de gas con la [REDACTED], con importe del término variable de 0,199 €/kWh.

Hemos revisado las facturas que se han emitido, y hemos comprobado que se han facturado con las condiciones económicas acordadas. Igualmente, se han aplicado los descuentos firmados en su contrato.

De esta forma, consideramos que la facturación emitida es correcta”.

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1) Se presenta el documento de autorización a [REDACTED] para la realización de las gestiones necesarias administrativas relativas a la contratación con la comercializadora de gas natural, firmada el 8 de septiembre de 2022.

2) Se presenta el contrato de energía con Endesa, con fecha 14 de septiembre de 2022. En el anexo de precios figura tarifa RL1/ RLPS.1, Término fijo 6,50 €/mes y término variable 0,199850 €/kWh.

3) Se presentan las dos facturas reclamadas:

- Factura [REDACTED], de 21/10/22 a 20/12/2022, por importe de 508,02 €. Le facturan 2.564 kwh a 0,199155 €/kWh (más barato que el precio indicado en el contrato que era de 0,199850 €/kWh).

- Factura [REDACTED] de 20/12/2022 a 14/02/2023, por importe de 865,76 €, con un consumo de 4.195 kwh. Ni siquiera en esta factura le aplican el precio indicado en el Anexo de precios: 824 kwh se los facturan a 0,199155 (más barato que el precio indicado en el contrato que era de 0,199850 €/kWh), y le facturan 3.371 kwh a 0,212698 €/kWh.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES**:

PRIMERA:

La consumidora reclama por el alto coste de las facturas que se han generado con Endesa en su contrato de gas. Anteriormente no era consumidora de gas natural, porque en su domicilio había propano.

Manifiesta que se personó una comercial en su domicilio y que no le facilitó información adecuada, sino una única tarifa. Que no le informaron de la diferencia entre mercado libre y mercado regulado.

Ciertamente la comercializadora no está obligada a informar sobre tarifas en mercado libre o regulado, porque entre otras cosas, se trata de comercializadoras distintas, aunque sean del mismo grupo empresarial, las que ofertan suministro en mercado libre y las comercializadoras de referencia que ofrecen suministro en el mercado regulado.

Pero por el contrario, las Comercializadoras de gas natural tienen prohibido realizar contrataciones a domicilio de gas natural. El art. 81.2 LSH (Ley 34/1998) prevé entre las obligaciones de las comercializadoras, en su apartado s) que “Los comercializadores de gas natural no podrán realizar prácticas de contratación en los domicilios de los clientes de forma directa, salvo que exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa para establecer la cita”. No ha existido una petición previa por parte de la consumidora, sino que un comercial se ha personado en su domicilio. La contratación a domicilio impide a un consumidor medio contrastar otras tarifas, para poder comparar precios. Por ello se concede el derecho de desistimiento, que se refleja en el último apartado de las condiciones generales del contrato.

Este contrato figura a nombre de la consumidora, firmado por [REDACTED], y fechado el 14/09/2022. Sin embargo, más allá de la primera página en la que figuran los datos y

Comunidad de Madrid

fechas mencionadas, las condiciones generales del contrato tienen fecha de impresión de 29/4/2022, y figura como fecha el 26/05/2022, sin firma de la consumidora, y con un nº de DNI que no corresponde con el de la consumidora (aparece el nº 05.235.972E y el de la consumidora es el 50.974.712L). El anexo de precios está firmado a fecha 12/09/2022 y la autorización de contratación a 8 de septiembre de 2022. Esta total falta de concordancia de fechas impide conocer el momento en que se inicia el plazo para desistir.

Es decir, en el momento de la contratación a la consumidora no se le ofreció toda la información exigida por el art. 97.1 TRLCU, ni tampoco la relativa al desistimiento (apartado j del mencionado precepto). Tampoco hay constancia alguna ni prueba de cuándo se ha entregado la copia del contrato, conforme a las exigencias del art. 99.2 TRLCU.

En definitiva, se ha vulnerado la obligación de la comercializadora prevista en el art. 81.2.s LSH, así como los arts. 97.1, y 99.1 y 2 TRLCU.

Todos estos incumplimientos provocados por la actuación tanto de la agencia (Mapegas) como de la propia comercializadora (Endesa), inducen al Colegio a **ESTIMAR** la pretensión de la consumidora, declarando la RESOLUCIÓN del contrato celebrado, lo que implica la restitución de las prestaciones recibidas. Como es imposible la restitución de los metros cúbicos de gas consumidos, es preciso recalcular el importe que la consumidora debe asumir y las cantidades que la comercializadora debe restituirle.

Para el cálculo de los importes, se va a tomar como referencia las cantidades indicadas en las Resoluciones administrativas para el mercado regulado.

Según la Resolución de 28 de septiembre de 2022 de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa de último recurso de gas natural, los precios aplicables a la TUR1 (dado que la consumidora tenía peaje de acceso RL1) aplicables desde el 1 de octubre de 2022, son:

Fijo: 5,03 €/mes y Variable: 0,06355463 €/kWh.

Los precios aplicables a partir del 1 de enero de 2023, según la Resolución de 22 de diciembre de 2022 de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa de último recurso de gas natural, son:

Fijo 5,03 €/mes y variable: 0,07038891 €/kWh.

Recalculemos las facturas:

1º Factura [REDACTED], de 21/10/22 a 20/12/2022:

CONCEPTO	IMPORTE	TOTAL
Término fijo	2 meses x 5,03	10,06
Término variable	2564 kwh x 0,06355463	162,95
Alquiler equipos		1,16
Impuesto HC general	2564 x 0,00234	6,00
IVA	180,17 x 5%	9,00
TOTAL		196,17 €

2º) Factura [REDACTED] de 20/12/2022 a 14/02/2023:

Aunque 10 días corresponden a la aplicación de la Resolución de la Dirección General de 28 de septiembre, se aplica únicamente la relativa a diciembre de 2022:

CONCEPTO	IMPORTE	TOTAL
Término fijo	56 días x 0,1677 por día	9,39
Término variable	4.195 kwh x 0,07038891	295,28
Alquiler equipos		1,10
Impuesto HC general	4195 x 0,00234	9,82
IVA	315,59 x 5%	15,78
TOTAL		331,37 €

Comunidad de Madrid

La consumidora debe asumir la cantidad de $196,17 + 331,37 = 527,54$ € por los suministros prestados. La comercializadora debe restituir a la consumidora la diferencia hasta lo abonado. Es decir, la consumidora ha pagado $508,02 + 865,76 = 1.373,78$, por lo que Endesa debe restituírle la cantidad de $1373,78 - 527,54 = 846,24$ €.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, declarando la resolución del contrato de suministro de gas, por el incumplimiento de los arts. 81.2.s LSH, 97.1, y 99.1 y 2 TRLCU. En virtud de dicha resolución, y recalculados los suministros al precio del mercado regulado, la comercializadora debe restituir a la consumidora la cantidad de **846,24 €**.

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

Madrid, 01 de abril de 2024

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the Arbitral College President]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

Fdo.: [Redacted]



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo