

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08095.2/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [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 que se resume en los siguientes términos:

“Llevo varios años contratando con [REDACTED] los suministros de luz y gas de mi casa. Así ha sido hasta el pasado 30 de marzo en que me di de baja en ambos suministros tras recibir una factura de 683,56 € de gas correspondiente al período de facturación del 6 de enero al 5 de marzo de este año.

Me han aplicado de manera abusiva e indebida una subida sanguinaria de la tarifa del gas a partir del 2 de diciembre de 2022.

En el primer trimestre del pasado año 2022 recibí dos comunicaciones por correo ordinario por parte de [REDACTED] Una relativa a la luz y otra relativa al gas. En ambas notificaciones me comunican que desde el 31 de marzo hasta el 31 de diciembre se me iban a aplicar los nuevos cargos fijados por el Gobierno y que implicaban una reducción de los precios para mi contrato de gas y luz, respectivamente.

1. No me han comunicado por el medio habitual (correo ordinario) la subida de la tarifa. Pues ha sido mediante un correo electrónico con fecha 28/10/2022, que me pasó totalmente desapercibido. Se fue directo a la bandeja de correo no deseado (ahí lo he encontrado a posteriori).

2. El asunto que han escrito para que yo me de por enterada de la subida del gas es el siguiente: “ Gracias por Confiar en Nosotros”.

¿En serio? Es legal que puedan enviar un email con un contenido tan importante con un asunto que invita a eliminar directamente ese correo porque suena a contenido puramente comercial.

3. El contenido del email en sí mismo, que no abrí en su día, pero que de haberlo abierto jamás hubiera pensado que me iba a suponer pagar la tarifa que tenía contratada x2.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Poco más o menos te vienen a decir que pese a que el mercado del gas está por las nubes, [REDACTED] me va a aplicar la mejor tarifa que existe.

Sabiendo el desconocimiento que existe sobre los distintos ítems que componen una factura de gas, me indican que el Término Fijo se va a mantener, que sólo sube el término variable. Como si no me tuviera que preocupar por nada.

Si durante este tiempo me han enviado por correo ordinario las facturas y las comunicaciones importantes es porque en su día solicité que las comunicaciones las realizaran por correo ordinario.

Respecto a la factura anterior, ya me pareció cara, pero es cierto que ni sabía de la subida, además hacía bastante frío y aunque me pareció bastante caro pagar ya 379,58 € jamás pensé que lo peor estaba por venir. Lo que sucedió en esa factura que comprende del 2 de noviembre de 2022 al 5 de enero de 2023 es que hasta el 2 de diciembre me estaban aplicando la tarifa "anterior" que yo pensaba que aún tenía contratada. Y a partir del 3 de diciembre hasta el 5 de enero, la tarifa multiplicada por 2.

La última factura ha sido la de ajuste de facturación hasta finalización del contrato, en concreto del 6 de marzo hasta el 30 de marzo, en que dejé de utilizar la calefacción. En este caso fue de 191,09 €.

Pedí rectificación pues me metieron una estimación de consumo de gas y no fue el consumo real. Pese a que se lo había comunicado a la distribuidora de [REDACTED] y les constaba. Y por eso, me hicieron una devolución de 76,37 €".

SOLICITA que hagan una rectificación de las 3 últimas facturas a partir de la aplicación irregular (por llamarla de alguna manera) de esta tarifa, aplicando el término variable anterior y me devuelvan el importe que me han cobrado.

Solicita que le devuelvan 450 €, aunque no descarta que sea más.

En escrito posterior actualiza la cuantía a 615,87 €.

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

"Le indicamos que el pasado 28 de octubre de 2022 le remitimos la comunicación correspondiente a la renovación de los precios de su contrato de gas, enviado por correo electrónico a la dirección que consta en nuestros sistemas para tales efectos, en dicha Comunicación se informa de forma transparente, comprensible y directa de los nuevos precios que se aplicarán en el contrato hasta la siguiente renovación. Adjunto le remitimos copia de la documentación enviada.

La facturación emitida por parte de [REDACTED] es correcta, realizada en base a las condiciones pactadas del contrato y su correspondiente renovación. Por ello le confirmamos que no procede la refacturación".

En alegaciones más extensas presentadas el propio día de la audiencia se insiste en que la reclamada "cumplió con las exigencias legales al comunicar los precios aplicables a partir de la renovación del contrato que se iba a llevar a cabo a partir del 2 de diciembre de 2022, siendo perfectamente legítimas las facturas por las que se reclama".

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

1º.- Se presentan las facturas reclamadas:

- 1) Factura de 2.11.2022 a 5.01.2023, por importe total de 379,58 €. Hasta el 1.12.2022 el término fijo es de 9,431714 €/mes y desde el 2.12.2022 es de 11,401969 €/mes. El término variable pasa en las mismas fechas de 0,069194 a 0,199167 €/kwh. Se facturan 1.211 kwh al nuevo precio.
- 2) Factura de 6.01.2023 a 5.03.2023, por importe de 683,56 €. Los importes son los mismos: término fijo a 11,401969 €/mes y precio del kwh a 0,199167 €/kwh. Se facturan 3.027 kwh.
- 3) Factura de 6 a 30.03.2023, por importe de 191,09. Los importes son los mismos:



Comunidad de Madrid

término fijo a 11,401969 €/mes y precio del kwh a 0,199167 €/kwh. Se facturan 817 kwh.

- 4) Se presenta la rectificación de la factura de 6 a 30.03.2023, con devolución de 456 kwh que se traduce en -76,37 €.

2º.- Se presenta el correo electrónico enviado por [REDACTED] con el asunto Gracias por confiar en nosotros, enviado el 28.10.2022, en el que se informa de los nuevos precios aplicables a partir del 2.12.2022.

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 centra su pretensión en el recálculo de las tres facturas emitidas por [REDACTED] tras la renovación contractual y la aplicación de las nuevas tarifas. Solicita que se les aplique los precios previos a la renovación contractual.

1º) Es un hecho reconocido por ambas partes que se envió la comunicación por correo electrónico, en octubre de 2022 para informar de las condiciones económicas contractuales aplicables a partir de diciembre de 2022. Pero si la consumidora recibía las facturas en papel, también se debían haber comunicado por este medio (correo postal) las nuevas condiciones.

La reclamada ha cumplido con la obligación formal impuesta por el apartado f) del art. 57 bis Ley del Sector de Hidrocarburos (Ley 34/1998, de 7 de octubre) de comunicar su intención de modificar las condiciones del contrato.

Lo que este Colegio debe analizar es si se ha llevado a cabo dicha comunicación de tal modo que la consumidora resulte “debidamente avisada de forma transparente y comprensible” de esa revisión de precios.

El medio no era el adecuado, porque se remite a un correo electrónico que no es el de la consumidora, y porque todas las facturas se envían por correo postal al domicilio de la consumidora. Debería haberse empleado el mismo medio.

2º) El segundo problema deriva del asunto del mencionado mail, que al titularse “Gracias por confiar en nosotros” no es indicativo de su contenido, ni la consumidora al leerlo puede hacerse una idea del contenido del mismo, lo que en sí mismo provoca que no se le dé importancia o incluso que se deseché sin llegar a leerlo, dada la cantidad de correos electrónicos que se reciben a diario. No hay relación alguna entre el asunto del mail y una referencia a que se trata de la información debida para la renovación de las condiciones económicas del contrato.

La reclamante tiene razón en lo relativo a que el asunto del mail, sin llegar a considerarlo engañoso revele la importancia del contenido del mismo para un consumidor medio, quien puede pensar desde que se trata de un reconocimiento por la fidelidad a la comercializadora, a entenderlo como un mensaje simplemente publicitario. Que el asunto del mail diga “gracias por confiar en nosotros”, en lugar de “modificación de condiciones” o “información contractual importante” claramente no da indicios de su contenido ni de su importancia, y desde luego no puede considerarse cumplida la exigencia de que la consumidora sea “debidamente” avisada de un modo “transparente”. De hecho, Repsol ha cambiado ya su manera de notificar estas novaciones contractuales y en la actualidad

Comunidad de Madrid

titula el asunto del correo electrónico de un modo más apropiado y mucho más indicativo de su contenido: “tus nuevas condiciones con [REDACTED]”.

3º) Aun habiendo enviado la comunicación, esta no llegó a conocimiento de la consumidora a tiempo antes de que se produjera la renovación. La propia consumidora manifiesta que encontraron la comunicación en la bandeja de spam de su pareja en marzo de 2023, cuando la renovación del contrato fue operativa desde el 2 de diciembre de 2022.

De haber llegado a su conocimiento, la subida del término variable de 0,06 a 0,19 €/kwh habría hecho considerar a un consumidor medio, que se le triplicaba el precio del suministro energético, por lo que inmediatamente habría buscado y comparado mejores ofertas en el mercado.

La relación de hechos prueba que se ha producido una vulneración del art. 57 bis f) LSH por no haber sido debidamente informada la consumidora de modo transparente y comprensible, por lo que debe moderarse el importe adeudado.

El art. 57 bis LSH al establecer el catálogo de derechos de los consumidores en el suministro de gas no establece consecuencia alguna por la vulneración de dichos derechos, por lo que el Colegio arbitral considera ajustado a derecho que si la consumidora no ha llegado a tener conocimiento previo de la novación contractual, se continúe aplicando el precio previo a la renovación, en lo que al término variable se refiere, dado que el término fijo es un coste regulado de la factura. Ello implica la ESTIMACIÓN TOTAL de la pretensión de la consumidora.

Recalculemos las facturas:

1º) Factura de 2.11.22 a 5.01.23

CONCEPTO	IMPORTE	TOTAL
Término fijo 2.11 a 1.12	0,9863 x 9,43174	9,30
Término fijo 2.12 a 05.01	1,1507 mes x 11,401969	13,12
Término energía hasta 1.12	1038 x 0,069194	71,82
Término energía desde 2.12	1.211 x 0,069194	83,79
Alquiler contador		1,23
Impuesto HC		5,26
Iva	184,52 x 5%	9,23
Asistente gas		16,99
Iva (asist)		3,57
TOTAL		205,08 €

Como el importe de esta factura era de 379,58, [REDACTED] debe restituir la cantidad de 379,58 - 205,08 = **174,50 €**.

2º) Factura de 6.01.23 a 5.03.2023

CONCEPTO	IMPORTE	TOTAL
Término fijo		22,12
Término energía	3.027 x 0,069194	209,45
Alquiler contador		1,16
Impuesto HC		7,08
Iva	239,81 x 5%	11,99
Asistente gas		15,42
Iva (asist)		3,24
TOTAL		270,46 €

Comunidad de Madrid

Como el importe de la factura original era de 683,56 €, [REDACTED] debe restituir a la consumidora la cantidad de: $683,56 - 270,46 = 413,10$ €

3º) Factura de 6 a 30.3.2023. Originariamente era de 191,09, pero se han restituido 76,37 € euros a la consumidora, que corresponden a 456 kwh, por lo que sólo debe recalcularse con 361 kwh. El pago por esta factura es en definitiva de 114,72 €.

CONCEPTO	IMPORTE	TOTAL
Término fijo		9,37
Término energía	361 x 0,069194	24,98
Alquiler contador		0,47
Impuesto HC	361x 0,0023399	0,56
Iva	35,38 x 5%	1,77
Asistente gas		6,53
Iva (asist)		1,37
TOTAL		45,05

Como el importe abonado por la consumidora (tras la devolución parcial por la diferencia con el consumo real) es de 114,72 €, [REDACTED] debe restituir a la consumidora la cantidad de : $114,72 - 45,05 = 69,67$ €.

En definitiva, si sumamos las cuantías de las tres facturas, el total sería de: $174,50 + 413,10$ € + $69,67 = 657,27$ €. Como la consumidora ha limitado su petición a **615,87** €, esta es la cantidad que debe serle restituida, dado que el Colegio Arbitral no puede conceder más de lo solicitado, porque en tal caso incurriría en incongruencia *extra petitum*.

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**, dado que no ha sido “debidamente avisada” de modo transparente y por el canal habitual de comunicación (correo postal) de la novación contractual que le resultaría aplicable ni ha tenido conocimiento real de las nuevas condiciones antes de su aplicación. En virtud de ello, [REDACTED] debe restituir a la consumidora la cantidad de **615,87** €, procedente del exceso abonado por la consumidora, tras el recálculo de las facturas.

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 a través de transferencia en la cuenta bancaria donde la consumidora tenía domiciliados sus pagos, dejando 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



Comunidad de Madrid

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 señalado al principio.

Madrid, 02 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

