



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08742.1/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 24 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [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.

D./D^a [REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- Repsol ha emitido una factura con un precio desproporcionado al haber renovado las tarifas de mi contrato sin notificación previa. Asimismo, me ha emitido la última factura con consumo estimado y aplicando una penalización por baja anticipada cuando llevo más de diez años en la compañía.
- Repsol afirma que notificó el cambio de tarifas por sms, sin embargo, nunca he autorizado que las notificaciones se efectúen electrónicamente.
- Solicito que se recalculen las facturas de enero a marzo y de marzo a abril de 2023 conforme a lecturas reales y las tarifas consentidas; así como que se anule la penalización por baja anticipada.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

- Facturas en papel escaneadas.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:



Comunidad de Madrid

- Se rectificó la factura del 15.3.2023-12.4.2023 ajustándola a lectura real, emitiendo una corrección de -50,20€ que fueron ingresados al reclamante.
- Se afirma que se envió la carta de renovación con aviso de las nuevas tarifas por SMS el 26.10.2022.
- El SMS tiene el siguiente contenido: “Gracias por confiar en nosotros, encuentra tus condiciones para el próximo año en: [link]”.
- En dicho link se podía acceder a una carta en la que se informaba de que los precios vigentes eran: “para el Término Fijo 8,481714 €/mes y para el Término Variable 0,069194 €/kWh”; y que los precios de renovación a partir del 30.11.2022 serían “Término Fijo 12,201969 €/mes y Término Variable 0,209167 €/kWh”.
- Las nuevas tarifas se aplicaron en la factura de 18.1.2023-14.3.2023, solo para el período comprendido entre el 18.1.2023 y el 19.2.2023, aplicándose a partir del 20.2.2023 un precio de 0,0899€/kWh. Respecto al término fijo en dicha factura, se aplicó un precio de 12,201969 del 18.1.2023-19.2.2023; y del 15,40€/mes del 20.2.2023 al 14.3.2023.
- En la factura del 15.3.2023-12.4.2023 se aplica un precio al término fijo del 15.3.2023-31.3.2023 de 15,40€/mes; y del 1.4.2023-12.4.2023 de 15,361805€/mes. Respecto al término energía, se aplican del 1.4.2023-14.4.2023 0,89833€/kWh; y del 15.3.2023-31.3.2023 0,0899€/kWh. Asimismo, se cobran 71,47€ por “cese anticipado”, cuantía sobre la que no se cobran impuestos.
- Esta última factura es corregida en el sentido de modificar el consumo estima por consumo real, pero sin alterar las tarifas aplicadas. Asimismo, se resta una cantidad de 10,99€ en concepto de cese anticipado. Todo lo cual arroja un saldo a favor del consumidor de 50,20€.

2.- Dar audiencia a las partes

Las partes se reafirman en sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, considerando que,

- (i) El art. 57 bis F) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos reconoce el derecho de los consumidores a “ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, *ser notificados de forma directa* por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a la entrada en vigor, de forma transparente y comprensible”;
- (ii) El art. 57 bis E) 4º de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos determina que el consumidor tiene derecho a tener un contrato en el que se especifique “la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento”;
- (iii) Que la empresa reclamada no ha aportado el contrato ni cualquier otro documento en que el consumidor autorice a que las notificaciones se realicen de forma electrónica ni, en particular, por SMS;



Comunidad de Madrid

- (iv) Que la comunicación en dos capas por SMS no puede ser equiparada a una comunicación directa y transparente de la nueva tarifa, pues exige del consumidor una acción adicional para poder consultar la información (al respecto, STJUE 25.1.2017 en relación con la diferencia entre “facilitar información” -que es a lo que está obligada la reclamada-, y “poner a disposición información”) cuya relevancia no se infiere del texto del SMS enviado.
- (v) Que, a la postre, las tarifas aplicadas no coinciden con las incluidas en la carta puesta a disposición del consumidor mediante un link;
- (vi) Que en la misma carta referida se manifiesta que el consumidor no tiene periodo de permanencia, por lo que no procedía realizar ningún cobro en concepto de “cese anticipado”, por lo que, habiéndose cobrado 71,47€ y restituido 10,99€ por este concepto, se cobraron 60,48€ de forma indebida por “cese anticipado”;

Y ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR totalmente la reclamación** de D. [REDACTED] y ordenar a la reclamada

- (i) El recálculo de las facturas del 15.3.2023-12.4.2023 (esta, conforme a la lectura real contenida en la factura de ajuste [REDACTED] y de 18.1.2023-14.3.2023 con las tarifas previas a la renovación, a saber, Término Fijo 8,481714 €/mes y para el Término Variable 0,069194 €/kWh;
- (ii) El descuento de 60,48€ en concepto de “cese anticipado”; y
- (iii) Restituir al reclamante los importes negativos que arrojen dichos recálculos, en caso de haber sido abonadas las facturas controvertidas, importes que devengarán interés legal de conformidad con el art. 1108 CC en treinta días desde la notificación del laudo; o, reducir el importe de la deuda en consecuencia, en caso de que dichas facturas no hubieran sido abonadas a la fecha de emitir este laudo.

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.

-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



Comunidad de Madrid

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted]