



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08851.5/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 17 de mayo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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:

- Desde el 19 de octubre de 2021 [REDACTED] me ha ido subiendo el precio del suministro sin información previa. Dicen que han enviado emails, pero yo no los he recibido.
- Solicito que me cobre según el precio pactado en mi contrato de 14/10/2020.

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

- Tablas facturas.
- Facturas desde 19.10.2021 hasta el 26.1.2023.
- Contrato suscrito el 14.10.2020.



Comunidad de Madrid

- En el que no consta seleccionada la casilla “facturación electrónica: quiero recibir y consultar mis facturas en formato online y que se remitan a la dirección de correo electrónico indicado anteriormente”, dentro del apartado “datos de contacto (envío de facturas y notificaciones”.
- Además, la casilla de correo electrónico remite a la nota a pie de página 1 según la cual: “En caso de que el Cliente disponga de una dirección de correo electrónico ello le faculta para darse de alta en la aplicación informática de [REDACTED] denominada Tu Oficina Online”. Según la cláusula 7 del contrato las comunicaciones de cambios de precio se realizarían con 15 días de antelación.
- Precio según contrato: Término fijo sin impuestos: 8,74€/mes; Término variable sin impuestos: 4.4800 c€/kWh.

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

- Se adjunta una captura de pantalla de los sistemas de [REDACTED] en los que parece que se envió una comunicación al consumidor el 12 de octubre 2021 al [REDACTED]. Sin embargo, no aparece acuse de recibo ni se ve, en dicho sistema, el contenido de la comunicación. Tampoco se conoce cuál era el asunto del email.
- En otro documento adjunto, se aporta un escrito con fecha “octubre 2021” (no se indica el día) en la que se lee:

“Estimado cliente,

Te enviamos las condiciones que aplican a tu contrato de gas el próximo año, las cuales te garantizan el mejor servicio a unos precios competitivos.

Un año más, te aseguramos un precio fijo para el gas que consumas durante los próximos 12 meses. Así, las subidas del mercado no te afectarán y únicamente percibirás los cambios establecidos en la normativa vigente.

Tus nuevos precios a partir de la fecha de renovación serán* (antes de impuestos):

Para el término fijo: 8.97€/mes

Para el término variable: 0.0699/kWh

Si no estás de acuerdo con la modificación de los precios de tu contrato, podrás cancelarlo sin ninguna penalización través del número [REDACTED] o enviando una carta a la dirección [REDACTED] dirigida al equipo de atención al cliente”.

- Se adjunta una captura de pantalla de los sistemas de [REDACTED] en los que parece que se envió una comunicación al consumidor el 25 de septiembre de 2022 al [REDACTED]. Sin embargo, no aparece acuse de recibo ni se ve, en dicho sistema, el contenido de la comunicación. Tampoco se conoce cuál era el asunto del email.



Comunidad de Madrid

- En otro documento adjunto, se aporta un escrito con fecha “septiembre 2022” (no se indica el día) en la que se lee:

“Gracias por la confianza que sigues depositando en [REDACTED] para continuar ofreciéndote el suministro de gas en las mejores condiciones.

Recuerda que estamos siempre a tu disposición para atender cualquier consulta a través de [REDACTED] llamando al [REDACTED] o enviando una carta a la dirección [REDACTED] dirigida al Equipo de Atención al Cliente.

Estamos viviendo momentos de intensa incertidumbre con los precios de la energía por lo que te recordamos que, para tu tranquilidad, tu contrato de gas mantendrá un precio fijo para lo que consumas durante el próximo año. Por lo tanto, las futuras variaciones del mercado de gas que pudieran producirse en dicho periodo no te afectarán, excepto los componentes regulados e impuestos que fija la Administración. Estamos en un momento de precios máximos históricos en el mercado de gas mundial. En estas circunstancias, hemos tratado de conseguir para tu contrato los mejores precios que nos han sido posibles. Los nuevos precios (sin impuestos) que te a partir del 19 de Octubre de 2022 en el punto de suministro sito en [REDACTED] son: Término Fijo 9,900000 €/mes y Término Variable 0,249890 €/kWh 1. En base a estos precios el coste estimado de tu consumo de gas del próximo año con nosotros es de 5.287 €².

Como sabes, no tienes compromiso de permanencia y si por cualquier circunstancia así lo deseas tienes derecho a rescindir el contrato sin ningún coste.

Para tu información, te recordamos que los precios (sin impuestos) 1 aplicados en el último mes anterior a la renovación de tu contrato han sido para el Término Fijo 8,970000 €/mes y para el Término Variable 0,069900 €/kWh, siendo el coste de tu suministro de gas de 1.603 €² durante los últimos 12 meses con nosotros.

Aprovechamos para recordarte que tienes a tu disposición el Área Cliente donde podrás realizar todas las gestiones y consultas de tus contratos de luz y gas que necesites, de manera ágil y sencilla. Accede a través de nuestra app [REDACTED] o en [REDACTED] El email de envío es el que consta en contrato.

- Asimismo, aporta el contrato suscrito el 27.10.2020 en el que no consta seleccionada la casilla “facturación electrónica: quiero recibir y consultar mis facturas en formato online y que se remitan a la dirección de correo electrónico indicado anteriormente”.
- Además, la casilla de correo electrónico remite a la nota a pie de página 1 según la cual: “En caso de que el Cliente disponga de una dirección de correo electrónico ello le faculta para darse de alta en la aplicación informática de [REDACTED] denominada Tu Oficina Online”.

2.- Dar audiencia a las partes

En la que las partes se reafirma en sus alegaciones.



Comunidad de Madrid

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

- (i) El consumidor niega haber recibido los emails informativos de las nuevas tarifas que [REDACTED] alega haber enviado;
- (ii) No consta acreditado suficientemente que se informara adecuadamente del cambio de tarifa pues de la captura de pantalla de sus sistemas no se observa el contenido del mensaje ni existe acuse de entrega;
- (iii) Respecto al aviso de renovación del año 2021, este ni siquiera se habría producido con 15 días de antelación (los sistemas de [REDACTED] señalan que supuestamente se envió el día 12 de octubre cuando las nuevas tarifas entraban en vigor el 19 de octubre) y tampoco se informa de la fecha en que entrarían en vigor dichas tarifas;
- (iv) El escrito de 2022 que [REDACTED] alega haber enviado al consumidor no informa transparentemente de los precios de las nuevas tarifas, que quedan enmascarados entre abundante información (cfr. STS 9.5.2013) -solo después de 12 líneas de contenido diverso que provoca la pérdida de la atención del consumidor-, e incluso se presenta sin impuestos (en contra de los arts. 20.c), 60.2c), y 97.1.e) TRLGDCU);
- (v) El consumidor no autorizó las comunicaciones por correo electrónico, de suerte que rellenar la casilla del email solo le facultaba a darse de alta, si lo deseaba, en la aplicación electrónica de [REDACTED] y no que se remitieran facturas y otras notificaciones por correo electrónico;

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR totalmente** de [REDACTED] y ordenar a la reclamada recalcular todas las facturas emitidas desde el 19.10.2021 y hasta el 26.1.2023 al precio contractual (Término fijo sin impuestos: 8,74€/mes; Término variable sin impuestos: 4.4800c€/kWh), así como restituir a la reclamante la demasía abonada, importe que devengará, en tal caso, intereses moratorios (art. 1108 CC) transcurridos treinta días desde la notificación del laudo; o reducir la deuda como consecuencia del recálculo ordenado si las facturas no hubieran sido abonadas por la 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.

-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



Comunidad de Madrid

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 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

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

F