



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09940.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 03 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCAL:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

"[REDACTED] ha renovado de forma automática el contrato de gas de forma unilateral, ya que el correo informativo que según ellos me enviaron fue recibido como spam por lo que me enteré del cambio de tarifa cuando me llegó la primera factura.

De este modo, teniendo en cuenta que la comunicación no se ha hecho fehacientemente, [REDACTED] ha contravenido lo dispuesto en la LSH en relación a la notificación clara y transparente de cualquier modificación del contrato o del precio (art. 57.1.f,g), constituyendo una infracción grave, conforme al mismo texto legal (art. 110.t).

SOLICITO que se respeten las condiciones económicas previas a la modificación unilateral por parte de [REDACTED] y se corrijan las facturas emitidas conforme al precio estipulado al inicio del período y convenido por las partes, utilizando datos reales de consumo".

En escrito posterior, el consumidor manifiesta que:

"[REDACTED] nuevamente me comunica que la factura es correcta según ellos (adjunto archivo), que fue pactada con el cliente la nueva contratación (mentira ya que no tienen ningún correo con mi conformidad ni nada firmado por mi) y que tienen el correo que me enviaron pero no tienen acuse de recibo, por lo tanto no pueden demostrar que lo recibí y renovaron el contrato unilateralmente con la tarifa que han querido".

Manifiesta el consumidor, que, de conformidad con los precios anteriores, la primera



Comunidad de Madrid

factura debería ascender a 319 € y la segunda a 120,22 €.

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

En alegaciones presentadas el 19.05.2023, se indica que la comunicación se ha enviado al correo electrónico del consumidor que figura para tales efectos. Se adjunta el pantallazo de haber sido enviado el 03.10.2022. Del mismo modo se envió la comunicación de renovación el año anterior, aportándose el pantallazo de 26.10.2021.

Se añade que la remisión del email permite guardar registro del envío pero no de su recepción por el reclamante. En referencia a la forma de realizar las notificaciones hay que señalar que, en la normativa vigente no se menciona nada en cuanto a que ésta deba ser fehaciente o con acuse de recibo, por lo que las actuaciones así como el envío de las comunicaciones por parte de [REDACTED] han sido correctas.

El consumidor tiene pendiente de pago 1.335,12 €.

Se aporta también la carta de renovación de 2021, en la que se indicaban como precios renovados 4,97 €/mes de término fijo y 0,0699 €/kwh.

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

- Se presenta el correo electrónico, que tiene como título "gracias por confiar en nosotros". En él se indica que el gas pasa a facturarse a 10,90 €/mes el término fijo, y a 0,224890 €

- Se presentan las dos facturas reclamadas:

- Una de 968,02 €, desde el 10.11.22 a 18.01.23, con consumo de 3.889 kwh, facturados a 0,224167 €/kwh.
- Y otra de 367,10 €, del 19.01.23 a 07.02.23, con un consumo de 1.485 kwh, facturados a 0,224167 €/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 única pretensión del consumidor se basa en que se recalculen las dos facturas posteriores a la renovación contractual al precio anterior a la misma, dado que no ha tenido conocimiento de dicha renovación porque el mail ha ido al spam de su buzón. El conflicto entre las partes se reduce a una cuestión de hecho, si se ha producido o no la notificación del cambio de condiciones contractuales.

El art. 57.1.f LSH dispone que los consumidores tienen derecho 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. Las comunicaciones de revisiones de precios deberán incluir una

Comunidad de Madrid

comparativa de los precios aplicados antes y después de la revisión, así como una estimación del coste anual del suministro para dicho consumidor y su comparativa con el coste anual anterior”.

Pese a la argumentación del consumidor, el citado precepto no dispone que la novación contractual deba ser comunicada “fehacientemente”, sino que el consumidor sea “debidamente” avisado con al menos un mes de antelación. El título del mail induce a error, porque un consumidor medio no espera tras dicho título que el contenido sea una revisión de los precios, pero no puede olvidarse que el contrato con el consumidor estaba en vigor desde anualidades anteriores, y al menos en 2021 y en 2022 ha recibido de este modo, a través de un mail, la comunicación de la variación de precios aplicables a cada anualidad del contrato. El problema no es el medio de comunicación, sino la subida de precios que ha implicado en esta anualidad. Y el consumidor no presenta ningún indicio de prueba de no haber recibido el correo, sino que tan sólo explica que el correo fue a spam.

Tampoco ha impugnado en anualidades anteriores el sistema de comunicación de las novaciones contractuales de precio, que le habían sido comunicadas por correo electrónico también en 2021.

No existe por tanto indicio alguno en contra de la comunicación por parte de la empresa reclamada, por lo que debe DESESTIMARSE la pretensión del consumidor. Y del mismo modo, DEBE ESTIMARSE la reconvencción de la empresa que reclama al consumidor el pago de 1.335,12 € correspondientes a las dos facturas pendientes.

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 **DESESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, porque se ha efectuado la comunicación del cambio de precios a través de un mail, medio que había sido utilizado en anualidades anteriores y no había sido impugnado anteriormente por el consumidor.

La **ESTIMACIÓN DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA**, por las dos facturas pendientes, por importe de **1.335,12 €**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo, salvo que el consumidor solicite un aplazamiento de pago, en cuyo caso, podrá abonarse la deuda en 6 plazos mensuales de 222,52 € cada uno, debiendo ser abonado el primero de ellos en los treinta días siguientes a la notificación del laudo arbitral y los cinco restantes el mismo día de los meses siguientes.

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



Comunidad de Madrid

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 señalado al principio.

Madrid, 05 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

Fdo. [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted]