



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10289.1/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 05 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleada pública acreditada como árbitro de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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.

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.- DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

1.-El escrito de solicitud de arbitraje presentado por el reclamante se concreta en:

Como cliente de [REDACTED] me pasan factura del 13 de febrero de 2023 del periodo 14/12/22 a 10/10/23 por importe de 884,43 €. Al no estar conforme con dicho importe e intentando en varias ocasiones con atención al cliente de [REDACTED] me indican que está todo conforme y que sí o sí tengo que pagar. Debido al cambio del precio de la energía y sin haberme comunicado por correo ordinario el cambio de tarifa, indicando que lo habían comunicado por correo electrónico, correo el cual no he visto y no he tenido acceso, cuando en otras ocasiones siempre me lo han comunicado por correo ordinario y sin embargo las reclamaciones de la deuda me las han hecho por correo ordinario.

Solicito que me facturen el consumo de energía con el precio anterior a la factura que me reclaman y, por supuesto que cumpliré con mi consumo abonando el importe correspondiente como he pagado todas las facturas de [REDACTED] tanto de gas como de luz.

2.- El escrito de alegaciones de la parte reclamada se concreta, en síntesis, en que enviaron al reclamante con fecha 7 de septiembre de 2022 correo electrónico en el que le informaban de la renovación de los precios de su contrato. En el escrito aparece un pantallazo con la cabecera del correo enviado.

2.- AUDIENCIA A LAS PARTES

1.- El 3/05/2024 el reclamante presenta escrito con el siguiente contenido: Buenos días, que en base a la carta recibida el día, 22 de Abril del 2024; a las 17,50h del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la comunidad de Madrid, les informo lo siguiente: Como he indicado en las cartas y correos enviados y a través del Defensor del cliente, que antes de proceder a la devolución de la factura que adjunto, me puse en contacto con [REDACTED] en Atención al cliente y me comentaron que la liquidación era correcta y que por lo tanto lo que tenía que hacer es pagar y me amenazaron con acciones legales por vía judicial y que me meterían en el registro de Morosos, como así lo manifiestan en la carta del Área de Operaciones de [REDACTED] de fecha 4 de mayo 2023, ESTA CARTA LA HE RECIBIDO POR CORREO POSTAL Mis intenciones siempre han sido de llegar a algún tipo de acuerdo, pues desde la oficina del Defensor al consumidor, me indicaron que tienen obligación de comunicar por escrito y dando conformidad el cliente cuando se cambian las condiciones, y en este sentido no lo han cumplido En varias ocasiones he intentado llegar a algún acuerdo, pero son intransigentes y con falta de respeto, llegando a decir que [REDACTED] cobraría por las buenas o por las malas. A pesar de mis intentos, cuando recibí la carta del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo (220424) en la que nos invitan a las partes a que alcancemos algún acuerdo, he realizado dos llamadas a [REDACTED] en atención al cliente, el día 23 y 25 de abril, diciéndome que me llamarán, pero a día 03 de mayo 24 no me han llamado. Adjunto remito, factura, correos y cartas

2.- La parte reclamada presenta escrito de alegaciones el 04/06/2024 en el que reitera que se comunicó el cambio de tarifa, por lo que se cumplió con las exigencias legales, indican que en la comunicación se informaba expresamente que “Como sabes, no tienes compromiso de permanencia y si por cualquier circunstancia así lo deseas tienes derecho a rescindir el contrato sin ningún coste”.

Indican que resultan de aplicación los artículos 1254 y ss. del Código Civil, en particular el artículo 1256 en el que se establece que La validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes. También resultan de aplicación los artículos 1282 y ss del Código Civil sobre interpretación de los contratos, cuyo artículo 1281 señala: Si los términos de un contrato son claros y no dejan duda sobre la intención de los contratantes, se estará al sentido literal de sus cláusulas.

Solicita que se desestime la reclamación.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, con las siguientes consideraciones:



Comunidad de Madrid

PRIMERA: El reclamante solicita que se le refacture el periodo comprendido entre el 14/12/2022 a 10/10/2023 conforme a la tarifa que tenía contratada, inferior a la que se le ha aplicado, indica que la reclamada no le había comunicado el cambio de tarifa, alega que no recibió el email en el que se le comunicaba el cambio de tarifa.

La reclamada alega que enviaron un correo con fecha 07/09/2022, del que aporta pantallazo, en el motivo del correo aparece envío documentación, sin indicar cual, y en el asunto dice Correo electrónico: Renovaciones, sin otra especificación, no aparece el contenido del correo, por lo que no hay constancia del contenido de la comunicación, lo que impide que quede acreditado de forma indubitada que se produjo la notificación del cambio de tarifa y, en particular, el importe de la nueva tarifa.

SGUNDA: La modificación de una relación contractual por cambio o alteración de alguno de sus elementos, en el presente caso la modificación afecta al objeto del contrato, puesto que se modifica el precio a abonar por el producto suministrado, produce la novación de la obligación inicial, tal como se desprende de lo dispuesto en los artículos 1203 a 1213 del Código Civil, que regulan la novación modificativa y extintiva. Si de lo que se trata es de un cambio de objeto, que implique un cambio del precio, se puede considerar que estamos ante una modificación del contrato inicial. Para la validez de la novación del contrato se requiere el consentimiento de ambas partes contratantes, al igual que se requiere para su celebración.

La modificación del precio ha tenido lugar pues se aplica a las facturas emitidas durante el periodo reclamado, sin que conste que el consumidor/reclamante haya consentido esta modificación, de modo que no puede considerarse eficaz.

Por ello, los consumos del periodo reclamado se deben de facturar conforme a las tarifas que se venían aplicando.

Por ello, el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la solicitud de arbitraje.

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.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 05 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL