



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10635.8/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 12 de junio 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS 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.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- “La compañía [REDACTED] se puso en contacto conmigo a través de sus comerciales, el pasado 17/05/2023, para hacerme una oferta aplicable a mi contrato de electricidad que debió quedar grabada y que después, a petición propia, me envió a través de correo electrónico para cerciorarme la tarifa, creándome unas expectativas económicas al respecto de la electricidad de las dos viviendas para las que se formalizaron sendos contratos y que podrán consultar. Me están facturando un precio diez veces superior al convenido poniéndome como excusa que se ha cometido un error que ustedes deben asumir ya que el precio consentido es otro”.
- “Solicito la corrección de la factura emitida conforme al precio estipulado y la aplicación de este durante toda la vida del contrato, así como la devolución del importe que corresponda en la misma cuenta de domiciliación de recibos”.

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



Comunidad de Madrid

- Email de 17/05/2023 a las 17.11 de [REDACTED] "buenas tardes, [REDACTED] Tras la conversación mantenida, confirmarte el cambio de producto a la tarifa por uso loyal a 0,013€/kWh durante un año desde hoy, día 17 de mayo de 2023".
- Facturas en las que se aplica la tarifa de 0,135500€/kWh al término variable.
- Reclamación a [REDACTED] en la que expresa que en la conversación mantenida con atención al cliente de [REDACTED] "se me ofertó cambio en la tarificación de luz, a la cual yo accedí, siendo esta tarifa uso de luz loyal a 0,013€/kWh" y no 0,13€/kWh como le facturaron.
- Respuesta de [REDACTED] de junio de 2023 en la que se informa de que "Por lo que, hemos verificado que el 17 de mayo de 2023, se realizó un cambio de producto de Tarifa por Uso a Tarifa por uso [REDACTED] y comprobamos que la información facilitada con anterioridad al Sr. [REDACTED] no se ajusta a lo ocurrido en su suministro, en relación con la facturación emitida, por lo que a continuación les facilitamos una nueva respuesta a su reclamación.

Te informamos que el precio correspondiente y ofrecido de la Tarifa Por Uso [REDACTED] es de 0,135500 €/kWh, el precio que nos reclama de 0,013 € no existe para esta ni para ninguna tarifa de luz en [REDACTED]

Lamentamos informar que no es posible la aplicación".

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

- [REDACTED] aporta la grabación de la llamada que se realiza a instancia del reclamante, y no por parte de comerciales de la reclamada, que se desarrolla como sigue:
 - El consumidor comienza su llamada pidiendo insistentemente hablar con un operador porque le vence el contrato y quiere que le mejoren la tarifa en la renovación.
 - RECLAMANTE: "Eres de [REDACTED] ¿verdad?"
 - OPERADORA: "sí"
 - RECLAMANTE: "Vamos a ver, el contrato que tengo me ca a finalizar con vosotros, es saber si me vais a dar unas mejores condiciones, si me vais a dar unas peores condiciones, es saber cómo vais a hacer".
 - [Verificación de datos personales].
 - OPERADORA: "Vamos a ver lo que tienes. Tienes el precio del kWh a 0,16 ("a cero dieciséis"), se lo podemos mejorar a 0,135 ("a cero trece cinco")"
 - RECLAMANTE: [reformula] "¿a cero trece?"



Comunidad de Madrid

- OPERADORA: "**sí, cero trece cinco, de cero dieciséis dos a cero trece cinco**, de hecho te lo puedo poner en los dos domicilios si quieres"
 - RECLAMANTE: "**Joe pues claro es mucho mejor**, estoy pagando ahora cero dieciséis" (...) "qué te iba a decir, no tengo permanencia ni nada"
 - OPERADORA: "no, no, por supuesto que no, nosotros nos comprometemos a mantenerte ese precio durante el año (...)"
 - RECLAMANTE: "**pues perfecto**"
 - OPERADORA: "¿te lo hago en los dos?"
 - RECLAMANTE: "**Sí, sí, sí, sí, joe perfecto**. Vamos a ver, me imagino que el fijo será mejor ¿verdad?"
 - OPERADORA: "El fijo se queda igual (...)"
 - [Tras ello se formaliza el contrato de los domicilios en los que se informa claramente de que el precio del kWh es 0,135 € "cero coma trece cinco céntimos" en palabras de la operadora, el consumidor asiente las dos contrataciones y pide que le envíen un justificante del cambio de las dos tarifas].
 - RECLAMANTE: "¿me vais a mandar esto a través de mi correo electrónico, los dos cambios de tarifa, o no?"
 - OPERADORA: "Si quieres sí, si quieres yo misma ahora te escribo un correo electrónico para que tengas constancia de que te he realizado el cambio de la tarifa".
 - RECLAMANTE: [recapitula] "Antes de que me cuelgues, lo que hemos dicho, **hemos bajado de cero dieciséis y pico a cero trece cinco y el fijo se nos queda igual**"
 - OPERADORA: "cero cero dos al día"
 - RECLAMANTE: reformula "cero cero dos al día, ¿verdad?"
 - OPERADORA: "sí" (...).
- Asimismo, [REDACTED] acompaña un escrito de alegaciones en el que solicita que se desestime la reclamación del consumidor ya que el contenido del email con la tarifa 0,013 se debe a un error humano.

2.- Dar audiencia a las partes

El reclamante y reclamado se reafirman 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:

PRIMERO.- De conformidad con el art 1262 CC “El consentimiento se manifiesta por el concurso de la oferta y de la aceptación sobre la cosa y la causa que han de constituir el contrato. Hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe”.

En este sentido, el reclamante prestó su consentimiento a la contratación con una tarifa de 0,135€/kWh en la llamada telefónica en la que manifestó su consentimiento afirmativo al oferente en diversas ocasiones y, particularmente, en la lectura del cambio de tarifas que concluyeron con un “sí”. En consecuencia, el cambio de tarifa quedó formalizado en la llamada telefónica, de suerte que el email posterior no constituye el contrato, sino una comunicación postcontractual.

De este modo, a diferencia de errores obstativos en el precio que, en determinadas circunstancias, pueden provocar un error en el consentimiento de los consumidores siempre que no resulten ostensibles para un observador imparcial, en el supuesto de hecho examinado, no existe tal error en el consentimiento ni error obstativo en la oferta comercial. El consentimiento del consumidor se forma y se emite de conformidad con la tarifa aplicada, esto es, 0,135€ kWh.

SEGUNDO.- El artículo 7 del CC exige que los derechos sean ejercitados conforme a las exigencias de la buena fe, prohibiendo su segundo párrafo el abuso de derecho. Asimismo, el principio general del derecho “*venire contra factum proprium non valet*” impide actuar en contra de los actos propios, en nuestro caso, pretender la aplicación de un precio distinto (y ostensiblemente inferior al propio precio regulado) al consentido al contratar. En la misma línea, el art. 1091 CC manifiesta que “las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse a tenor de los mismos”.

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la reclamación presentada por D.

[REDACTED]

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



Comunidad de Madrid

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

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.