



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC-11529-2/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO:



En Madrid, a 22 de marzo de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

*PRESIDENTE:*



*empleado público.*

*VOCALES:*



*en representación de la Asociación UNIÓN CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.*



*en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid*

Este órgano arbitral, formado por tres árbitros de consumo acreditados, ha sido nombrado expresamente para la resolución del litigio entre las partes, en defecto de acuerdo amistoso, por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido.

Se inicia la audiencia con la **lectura de la reclamación** que puede resumirse en:

**El reclamante**  **tenía contratado con**  **el suministro de gas con una tarifa de 0,086169€/kWh + IVA; el 16/02/2023 le emiten una factura por importe de 1.231,46€ (con lectura estimada y que posteriormente se refactura con lectura real por un importe de 915,97€), en la que le facturan el kWh a 0,336223€ + IVA. El**  **manifiesta que no ha sido informado de esa modificación del precio.**  **contesta que la variación de precio se ha producido dentro del proceso de renovación del contrato**  **efectuado de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo**



## Comunidad de Madrid

y que se le notificó la modificación del precio a través de un correo electrónico, no aceptando la rectificación de las facturas”.

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.- DOCUMENTACION APORTADA

---

Los escritos de solicitud de la parte reclamante pueden resumirse:

- Reclamación de consumo ref. 0421/23 presentada el 15/03/2023 en la OMIC de Fuenlabrada en la que se refleja:

*“Que el pasado 22/02/2023 recibo la factura correspondiente al suministro de gas facturado por [REDACTED] con importe de 1.231,46€. Que revisando dicha factura se puede ver que el precio kWh ha subido de 0,0861€ hasta 0,359086€ sin que haya un aviso específico por parte de la compañía avisando de dicha subida (aporta últimas facturas). Que actualmente soy pensionista y por tanto beneficiario del sistema de Seguridad Social por lo que los ingresos fijos en la unidad familiar rozan los 1000€ al mes. Que percibiendo la renta mencionada anteriormente me encuentro en una situación de vulnerabilidad en cuanto a poder afrontar el pago de la deuda y por tanto me veo obligado a devolver el recibo emitido. Que desde que soy cliente de [REDACTED] jamás he devuelto un recibo. Que el 14/03/2023 recibo comunicación de la empresa [REDACTED] en actitud amenazante para que abone el recibo pendiente.*

*Solicito paralizar la reclamación del importe por parte de [REDACTED] y evitar que la compañía pueda realizar un corte de suministro y anular la factura mencionada anteriormente y emitirla de nuevo aplicando el precio kWh aplicado en meses anteriores (0.0861€/kWh).”*

- El reclamante presenta escrito de alegaciones de 03/05/2023 a la contestación de [REDACTED] a la reclamación tramitada por la OMIC de Fuenlabrada en la que se reitera en las manifestaciones hechas en el primer escrito.
- Solicitud de arbitraje presentada el 04/07/2023 en la que manifiesta:

*“Que el pasado 22/02/2023 recibo la factura correspondiente al suministro de gas facturado por [REDACTED] con importe de 1.231,46€, que posteriormente se*



## Comunidad de Madrid

*refacturan a 915,97€. Que el cliente afectado percibe una pensión de jubilación que ronda los 1000€ por lo que se ve obligado a devolver el recibo ante la imposibilidad de afrontar dicho importe. Nunca el cliente se había visto en esta situación desde que es consumidor de cualquier tipo de suministro. Que el cliente realiza reclamación 0421/23 alegando que no ha sido informado de dicha subida obteniendo como respuesta por parte de [REDACTED] una supuesta comunicación electrónica donde se informa de dicha subida. Que el cliente responde a la compañía informando que no ha recibido dicha comunicación electrónica ya que tiene establecido como medio de contacto correo postal. Asimismo de buena fe solicita a la compañía que le presente certificado de acuse de recibo de dicha comunicación, no obteniendo respuesta por parte de [REDACTED]. Que el cliente revisa la comunicación electrónica por parte de [REDACTED] y responde manifestando que los importes estimados en dicha comunicación (2292€/año-191€/mes) son completamente irreales, prueba de ello es la factura sobre la cual estamos reclamando actualmente. Ante dicho manifiesto el cliente tampoco obtiene respuesta por parte de [REDACTED]. Que el cliente es una persona jubilada de 73 años que no dispone de estudios primarios y que percibe una pensión de jubilación mínima (1000€). Al ser una persona vulnerable económica y socialmente, cualquier tipo de comunicación que pudiera alterar las condiciones del contrato (sobre todo al alza) debe quedar claramente especificado para evitar cualquier tipo de confusión, ya que de lo contrario supondría y supone un agravio verdaderamente importante. Asimismo dichas comunicaciones deben de entregarse con la importancia que se les supone (de manera certificada y con importancia alta).*

*La pretensión del solicitante ha sido y es cumplir con sus obligaciones de pago por lo que solicita refacturación de la factura nº [REDACTED] aplicando el precio antes de la subida (0.0861€/kWh). Baja del registro ASNEF en el caso de haber sido registrado."*

### **Los escritos de contestación de la parte reclamada pueden resumirse en lo siguiente:**

Tanto en la contestación remitida a la OMIC de Fuenlabrada (03/04/23 y 24/05/23) como en las alegaciones remitidas a la Junta Arbitral de Consumo (14/12/23), [REDACTED] considera correcta la facturación y manifiesta que:

*"La variación de precio que indica el reclamante se ha producido dentro del proceso de renovación de su contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, lo cual le fue notificado mediante la carta de renovación adjunta; el correo electrónico remitido al reclamante (correo electrónico [REDACTED]) fue correctamente enviado mediante tecnología "Protocolo de Comunicación SMTP" y visualizado por el cliente. (Aportan copia de la comunicación con la variación de precios, que supuestamente estaba incluida en el correo electrónico enviado al titular).*



## Comunidad de Madrid

*En este caso, cuando la herramienta indica que consta "E-mail abierto por el destinatario" en la columna "SITUACIÓN\_ENVIO", nos está informando de que el email ha sido entregado al servidor del correo electrónico del cliente y visualizado por el mismo. Es más, si el email no se hubiera podido entregar, el estado que nos aparecería sería "E-mail devuelto. Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos. En el caso objeto del presente escrito, consta de forma inequívoca que con fecha 30/09/2022 se envió comunicación a [REDACTED] a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas a partir del 15/11/2022."*

Es de destacar que [REDACTED] no aporta copia del contrato firmado por el titular, en el que se indique cual es el período de vigencia del mismo, ni que en el que conste como se realizan las comunicaciones respecto a las variaciones de precios.

Tampoco aporta documentación que justifique en anteriores renovaciones del contrato se hubiese comunicado al titular las variaciones de la misma forma, que manifiesta que se han realizado ahora.

### 2.- RESULTADO DE LA AUDIENCIA A LAS PARTES

---

**La parte reclamante** comparece por escrito a la audiencia (12/03/2024) manifestando:

*"En respuesta a la notificación sobre la celebración de la audiencia escrita el próximo 21 de marzo de 2024, les informo de que el conflicto planteado no se ha resuelto ni total ni parcialmente por lo que, ante todo lo expuesto en la mediación y la documentación aportada que obra en su poder, realizo las siguientes alegaciones:*

- 1. Nunca se ha recibido en el domicilio la comunicación a la que hace referencia en su respuesta. En caso de haberla entregado por favor insto a la empresa reclamada que muestre acuse de recibo de dicha comunicación.*
- 2. Si analizamos la supuesta comunicación que han adjuntado en su respuesta, es cierto que mencionan el nuevo precio del kwh pero hacen referencia a un consumo anual estimado de 2292€/año, unos 191€/mes. Dicho importe la empresa reclamada es perfectamente conocedora que es irreal, prueba de ello es que la factura no [REDACTED] con importe de 1231,46 es ESTIMADA, Re facturándose en la factura no [REDACTED] con importe de 915,97€.*
- 3. Basándonos en los puntos anteriormente mencionados se puede concluir que no hay intención por parte de Iberdrola de que el cliente (en este caso yo) pensionista de 73 años, sin estudios esté informado de la subida brutal de precios en la factura.*



## Comunidad de Madrid

4. Nuestra intención primera siempre ha sido la de abonar la factura, prueba de ello es que tenemos contratos en vigor con [REDACTED] y [REDACTED] sin ningún recibo pendiente de cobro.

Por todo lo mencionado anteriormente me reitero en las pretensiones solicitadas en la reclamación realizada contra la empresa reclamada."

**La parte reclamada** comparece por escrito a la audiencia (21/02/24) y considera correcta la facturación emitida, reiterándose en las alegaciones ya remitidas.

### **ANTECEDENTES DE DERECHO:**

1.- **REGULACION DEL CAMBIO DE TARIFAS.** Las tarifas y las condiciones de su revisión, en un contrato en el mercado libre de gas, se regula en el Artículo 57 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, el cual, establece que los consumidores tienen los siguientes derechos:

e) *Tener un contrato con el comercializador en el que se especifique:*  
(...)

**4.º la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento,**

**5.º la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la rescisión de los servicios y del contrato y, cuando esté permitido, el desistimiento del contrato sin costes,**

**f) 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 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.**

**g) Recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas.**

2.- **LA CARGA DE LA PRUEBA.** Según el artículo 217 de la L.E.C, "Corresponde al actor y al demandado reconviniendo la carga de probar la certeza de los hechos de los que



## Comunidad de Madrid

*ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables” ... “el tribunal deberá tener presente la disponibilidad y facilidad probatoria que corresponde a cada una de las partes del litigio”.*

En este caso y conforme al Artículo 57 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos recae la carga de la prueba en la empresa comercializadora, por lo que ante un incremento de las tarifas pactadas inicialmente, esta deberá probar de forma suficiente que ha notificado al consumidor ese cambio conforme la normativa aplicable.

Asimismo la empresa comercializadora, debido a su situación de disponibilidad y facilidad probatoria, debería acreditar de forma indubitada que notificó al consumidor el cambio de tarifa.

A la vista de la reclamación y de las alegaciones y pruebas aportadas por las partes, en este caso en concreto NO queda probado que la empresa NOTIFICASE al CONSUMIDOR de FORMA DIRECTA el cambio de tarifa, puesto que:

-No aporta el contrato en el que debe constar como es la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables.

-No prueba que se enviase el correo electrónico que alega que fue enviado, pues lo que aporta es un simple “pantallazo a una base de datos de Excel”, en el que, si bien es cierto que consta la fecha de apertura del correo, no aporta una explicación de cómo funciona el sistema de envíos de los correos electrónicos de estas comunicaciones ni la forma en que se pudiese acreditar que se envió y recibió el email. La empresa comercializadora, a pesar de su disponibilidad, no ha utilizado una certificación de un tercero especializado que acreditase el envío de dicho email, cuando existen multitud de sistemas y de empresas que permiten enviar “correos electrónicos certificados” (Ej: eEvidence; Signaturit; mensatek, notificados, etc....).

-No consta que en el “Asunto del email”, se tratase de una información importante relacionada con el contrato. Es una realidad que cualquier consumidor, recibe multitud de correos electrónicos, muchos de ellos son “ofertas comerciales”, e incluso se recibe malware o intentos de “phishing” que pretendiendo pasarse por empresas de reconocido prestigio, como puede ser en este caso, la empresa reclamada, pretendan engañar al consumidor, por lo que no es que un consumidor que reciba un email de cambio de tarifa pase totalmente desapercibido entre la maraña de emails recibidos.

Existe un deber genérico de la comercializadora: el de “informar de forma transparente de sus precios”; en este caso, a pesar de enorme relevancia de la comunicación del cambio de tarifa que implica un altísimo incremento respecto a la tarifa que se venía abonando con



## Comunidad de Madrid

anterioridad, la empresa comercializadora se ha limitado a emitir un mero correo electrónico, que no acredita la recepción y lectura por parte del consumidor.

Además, a pesar de su facilidad de disponibilidad, la comercializadora tampoco ha utilizado otros medios de comunicación adicional que hubiesen acreditado y reforzado que cumple con su deber de informar de forma transparente de sus precios y de notificar del cambio de tarifa: estos medios adicionales, sin suponer una carga excesiva como es el envío Burofax o cartas certificadas, hubiesen sido, por ejemplo, el envío de una notificación por correo postal ordinario, pues es evidente que la recepción en el domicilio de la comunicación, hubiese despertado un mayor interés por parte del consumidor y hubiese sido más consciente del cambio de tarifa, a diferencia de un supuesto correo electrónico, que en el mejor de los casos, sí que hubiese recibido el consumidor, pasa más desapercibido, ante la gran avalancha de correos electrónicos que normalmente recibe. Otros medios adicionales, hubiese sido el envío de “sms” informando que en “XX/XX/XXXX” se renueva su contrato, en el que actualizarían las tarifas hasta ahora vigentes, según comunicación enviada a su correo electrónico” y por último, al igual que se llevan a cabo multitud de campañas telefónicas, pudieron realizar una llamada telefónica grabada en el que se hubiese informado de la renovación del contrato y del cambio de tarifas” y de ofrecer al consumidor otro tipo de tarifas o alternativas mucho más económicas que la tarifa renovada.

A mayor abundamiento, en el escrito que supuestamente envían al consumidor, analizando el contenido del escrito, se considera que “No se informa de forma transparente” porque NO se indica de forma destacada y prioritaria que la comunicación se trata de un **“CAMBIO en las CONDICIONES de la TARIFA”**.

Por último, el consumidor, siempre manifiesta no haber sido notificado del cambio de tarifas y, desde el primer momento que tuvo conocimiento de la primera factura con las nuevas tarifas, inició las oportunas reclamaciones al estar en desacuerdo con las mismas. Además, manifiesta que tiene comunicado a la empresa como medio de contacto el correo postal.

### 3.- PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES

La Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid establece en su artículo 4. “Colectivos de especial protección”: 1. Los colectivos de consumidores que se encuentren en situación de inferioridad, desprotección o discapacidad ***por razón de su edad, origen o condición serán objeto de atención prioritaria*** en las actuaciones que desarrollen las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid. 2. Por concurrir las circunstancias enumeradas, esta protección se dirigirá especialmente a: (...) c) ***Personas mayores.***



## Comunidad de Madrid

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias establece en su artículo 3. "Conceptos de consumidor y usuario y de persona consumidora vulnerable". 1. (...) "2. Asimismo, a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, ***aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección*** que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad."

Como el reclamante señala en todos sus escritos, estamos ante un pensionista de 73 años, con estudios primarios que, ante esta situación, se encuentra en una situación de indefensión y desprotección.

### **Se CONSIDERAN, hechos relevantes los siguientes:**

- [REDACTED] no prueba de forma indubitada el envío del correo con la modificación de los precios,
- [REDACTED] indica que ha enviado dicho email a un correo electrónico que en ningún caso el consumidor ha comunicado como medio de comunicación con la empresa,
- [REDACTED], en caso de haber comunicado los nuevos precios en el correo al que se refiere, no lo hace de forma transparente al no indicar de forma destacada que se trataba de un cambio en las condiciones de la tarifa,
- El consumidor tiene la consideración de "persona consumidora vulnerable" en atención a sus circunstancias personales, económicas y educativas.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO en EQUIDAD por UNANIMIDAD:**

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, **el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de la parte reclamante. [REDACTED] deberá realizar una REFACTURACION desde el 15/11/2022 hasta que el consumidor se dio de baja con un término variable que ha de ser cobrado a 0,086169€/kWh al considerar que no queda acreditado de forma indubitada el envío de la modificación de los precios por la parte reclamada ni que lo haya hecho de forma transparente.**



## Comunidad de Madrid

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 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted signature]