



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11560.1/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 15 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, 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.

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:

"Por medio de la presente interpongo una reclamación ante la compañía de luz y gas [REDACTED] (en adelante, la "Compañía"). El motivo de la reclamación es la subida de la tarifa del gas al triple de lo que tenía contratado con la Compañía conforme al contrato suscrito entre las partes (de 0,04 a 0,15 €/kwh). Dicha subida se ha realizado por la Compañía de forma unilateral, siendo la forma de avisar de esta última a través de la factura de agosto 2022 con fecha 30.08.2022 (la cual adjunto a la presente reclamación). Dicha forma de notificación pone de manifiesto la mala fe de la Compañía ya que supone una práctica abusiva, puesto que no se trata de una forma válida de notificación e información al consumidor. Tratar de informar sobre algo tan relevante y sustancial como una modificación contractual a través de la factura mensual del servicio contratado resulta insuficiente. El artículo 83 del 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, impone que la incorporación de condiciones en los contratos de los consumidores ha de realizarse de forma transparente. Tal imposición obliga a que el consumidor haya tenido oportunidad real para conocer la propia existencia de las nuevas condiciones y el alcance de las mismas. Por tanto, el informar de la modificación del contrato a través de la factura vulnera dicha transparencia. Con la factura, el consumidor no espera ser informado de cualquier otra cuestión que no sea la cuantificación del servicio conforme al precio pactado. Por ello, considero que la información de una modificación contractual sólo puede llevarse a cabo mediante una notificación concreta y específica, sin incluir ningún otro concepto que sea ajeno a ello".



Comunidad de Madrid

SOLICITA:

Por medio de la presente solicito la devolución de la parte del consumo correspondiente a dicha subida. Por tanto, de la factura con fecha 28.02.2023 (adjunta a la misma) solicito la devolución de 275,47 € más el correspondiente IVA. Asimismo, de la factura con fecha 26.04.2023 (adjunta a la misma) solicito la devolución de 457,79 € más el correspondiente IVA

El consumidor reclama la devolución de 733,26 + IVA.

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

En las alegaciones de 13 de julio de 2023, la comercializadora manifiesta que:

"Hemos verificado la información relacionada con el punto de suministro y comprobamos que el 30 de agosto de 2022 emitimos la factura [REDACTED], con importe de 38,21 €, donde informamos al cliente a través del siguiente texto que se iba a producir un cambio de precio a partir del 4 de noviembre de 2022 tras la renovación de su contrato: "El próximo 4 de noviembre de 2022 se renovará su contrato de gas. Le indicamos la variación entre sus condiciones económicas actuales y las que aplicarán durante 12 meses a partir del 4 de noviembre de 2022, impuestos vigentes incluidos (1). Precio neto final del término fijo (€/día): 0,458464 (actual: 0,458544); precio neto final del término variable (€/kWh): 0,185391 (actual: 0,060435); coste anual de suministro (2) (€/año): 2.306,38 (actual: 864,67) Descuento incluido en el término variable: 5,00% (actual: 5,00%). Si las condiciones comunicadas no fueran de su interés podrá contactar con nosotros para cambiar de modalidad de precio o bien comunicarnos la resolución del contrato sin coste alguno para usted".

Les informamos que la comunicación recibida en la factura no informa de una modificación de precios durante la vigencia del contrato, sino que comunica los nuevos precios que serán de aplicación tras la renovación del contrato de suministro y para la nueva anualidad. Esta circunstancia está prevista en la cláusula "Modificación de las condiciones" del contrato de suministro que dichos clientes tienen suscrito con la compañía:

"[REDACTED] podrá modificar las Condiciones Económicas del presente Contrato coincidiendo con la finalización de cada periodo de vigencia anual, debiendo comunicarlo al Cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor. El Cliente podrá optar por resolver el Contrato en cualquier momento antes del inicio de la nueva vigencia.

[REDACTED] podrá modificar el resto de las condiciones del presente Contrato debiendo comunicarlo al cliente con una antelación de un mes a su entrada en vigor. El Cliente podrá optar por resolver el Contrato en cualquier momento antes del inicio de la entrada en vigor de la modificación."

La metodología utilizada para informar al cliente de las modificaciones contractuales está estipulada por la Comisión Nacional del Mercado y de la Competencia (CNMC). Por lo tanto, el formato utilizado y la información sobre el cambio de precios enviado por [REDACTED] está de acuerdo con el procedimiento. Por todo lo anterior, consideramos que la comunicación incluida en la factura [REDACTED], con importe de 38,21 € es correcta y el contrato fue correctamente renovado con las condiciones informadas.

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

1) Se presenta factura de 30.08.22, por importe de 38,21 €. No se factura consumo de gas, pero el precio del kwh era de 0,050112 €/kwh.

En esta factura, en el apartado I, se indica que "El próximo 04.11.2022 se renovará su contrato de gas. Le indicamos la variación entre sus condiciones económicas actuales y las que se aplicarán durante 12 meses a partir del 04.11.22 impuestos vigentes incluidos: precio neto final del término fijo (€/día) 0,458464 (actual, 0458544). Precio neto final del término variable (€/kwh) 0,185391



Comunidad de Madrid

(actual, 006435). Coste anual del suministro, (€/año) 2306,38 (actual 864,67).

Descuento incluido en el término variable 5%, (actual 5%).

Si las condiciones comunicadas no fueran de su interés, podrá contactar con nosotros para cambiar de modalidad de precio o bien comunicarnos a la resolución del contrato sin coste alguno para usted.

2) Factura de 28.02.23, con período de facturación de gas de 15.12.22 al 14.02.23, por importe (parte relativa al gas) de 413,21 más Iva.

CONCEPTO		IMPORTE
Consumo	2567 kwh x 0,157256	403,67
Descuento consumo	5%	-16,27 -3,92
Impuesto Hidroc.		6,01
Término fijo	62 días x 0,36502	22,54
Alquiler contador		1,18

3) Factura de 26.04.23, del período de facturación de gas de 15.02.23 a 14.04.23, por importe en la parte relativa al gas de 686,69 € más Iva.

CONCEPTO		IMPORTE
Consumo	4377 kwh x 0,157256	688,31
Descuento consumo	5%	-34,42
Impuesto Hidroc.		10,24
Término fijo	45 días x 0,36502 14 días x 0,362246	16,36 5,07
Alquiler contador		1,13

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:

El art. 57 bis apartado f LSH (Ley 34/1998 de 7 de octubre del Sector de Hidrocarburos) establece como derecho de los consumidores que tienen derecho a "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".

Llegado el momento de la renovación anual de las tarifas, la comercializadora ha comunicado los nuevos precios aplicables a partir de 4 de noviembre de 2022 a través de una factura emitida el 30.08.22.

Dado que la comunicación se ha producido, este Colegio arbitral debe dilucidar si dicha

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

comunicación ha consistido o no en una información transparente y comprensible de las nuevas condiciones, y en tal caso si se ha cumplido la obligación de avisar debidamente al consumidor. En primer lugar, debe tenerse en cuenta que la factura no es el modo más idóneo para comunicar una subida de precios tan importante, porque la factura es el comprobante de pago, y de consumos realizados en el período precedente, y el consumidor medio no lee detenidamente todo el contenido de la factura.

En segundo lugar, y ello tiene una importancia mayor, al comunicar los cambios de tarifas a través de la factura no se cumple con las previsiones del art. 80.1.b TRLCU, que exige el cumplimiento del requisito de accesibilidad y legibilidad:

“b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura”.

Pues bien, ni el tamaño de la fuente, ni tampoco el interlineado cumple con los requisitos del art. 80.1.b TRLCU, por lo que estas condiciones generales, que marcan el nuevo precio NO SE PUEDEN CONSIDERAR INCORPORADAS AL CONTRATO, conforme a lo previsto en el art. 7 LCGC (Ley 7/1998 de 13 de abril).

Al no poder ser incorporadas al contrato, no pueden vincular a las partes, ni se pueden aplicar en las facturas sucesivas. Ello induce al Colegio a ESTIMAR LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR, y a recalcular las facturas conforme a los precios previos a la renovación del contrato.

Recalculemos ambas facturas, si bien, debe tenerse en cuenta que el término fijo de potencia es un concepto regulado, por lo que en tal caso, debe aplicarse el precio regulado vigente en cada momento, pero no así en el precio del término de energía que libremente pactan las partes:

1) Factura de 28.02.23, con período de facturación de gas de 15.12.22 al 14.02.23, por importe (parte relativa al gas) de 413,21 más Iva.

CONCEPTO		IMPORTE	RECÁLCULO
Consumo	2.567 kwh x 0,157256	403,67	2.567 x 0,050112 €/kwh = 128,64
Descuento consumo	5%	-16,27 -3,92	-6,43
Impuesto Hidroc.		6,01	6,01
Término fijo	62 días x0,36502	22,54	22,54
Alquiler contador		1,18	1,18

El importe recalculado de esta factura es de 151,94, que con Iva (7,60) asciende a 159,54. Como el consumidor abonó la cantidad de 413,21 que con Iva (20,66) suma 433,87 €, por lo tanto, la comercializadora debe restituir al consumidor la cantidad de 433,87- 159,54 = **274,33 €**.

2) Factura de 26.04.23, del período de facturación de gas de 15.02.23 a 14.04.23, por importe en la parte relativa al gas de 686,69 € más Iva.

CONCEPTO		IMPORTE	
Consumo	4.377 kwh x 0,157256	688,31	4.377 x 0,050112 €/kwh= 219,34
Descuento consumo	5%	-34,42	-10,97
Impuesto Hidroc.		10,24	10,24

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Término fijo	45 días x 0,36502 14 días x 0,362246	16,36 5,07	16,36 5,07
Alquiler contador		1,13	1,13

El importe recalculado de esta factura es de 241,17 €, que con Iva (12,06) asciende a 253,23. Como el consumidor abonó la cantidad de 686,69 que con Iva (34,33) suma 721,02 €, por lo tanto, la comercializadora debe restituir al consumidor la cantidad de $721,02 - 253,23 = 467,79$ €. En definitiva, recalculadas las dos facturas, la comercializadora debe restituir al consumidor la cantidad de $274,33 € + 467,79 € = 742,12$ €.

Dado que el consumidor había solicitado la cantidad de 733,26 más Iva (36,66), que era un total de 769,92, el Colegio arbitral reduce dicha cuantía a 742,12 €, porque debe aplicarse en el término de potencia el valor regulado que esté en vigor. Por ello se **ESTIMA PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN DEL CONSUMIDOR**.

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 **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, porque la comunicación de los nuevos precios aplicables a la renovación contractual a través de la factura de 30.08.22, no supera el control de inclusión de las condiciones generales, al incumplir los requisitos de accesibilidad y legibilidad del art. 80.1.b TRLCU, por lo que no quedan incorporadas al contrato y no pueden vincular a las partes contratantes.

En virtud de ello, se han recalculado las dos facturas al precio anterior, y la comercializadora debe restituir al consumidor la cantidad de **742,12 €, Iva incluido**.

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.

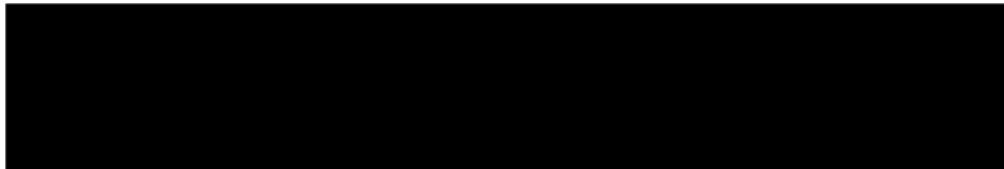
En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 15 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES	VOCAL REPRESENTANTE	SECTOR
	EMPRESARIAL	

