



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11597.5/2023

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:
"Desde el 29 de septiembre de 2019, tenía contratado el suministro de gas con la compañía [REDACTED] a través del contrato nº [REDACTED] con tarifa tipo RL2 de mercado libre. Hasta el 30 de septiembre de 2022, se me estaba aplicando una tarifa de 9,96 €/mes por el "Término fijo" y de 0,0699 €/kWh por el "Término energía". Sin embargo, a partir del 1 de octubre de 2022 se empieza a aplicar una nueva tarifa, de 9,401969 €/mes por el "Término fijo" y de 0,329167 €/kWh por el "Término energía". Dicho cambio de tarifas se aplicó sin haberseme comunicado previamente por la compañía, como viene obligada por la Cláusula 7 de las condiciones particulares del contrato. Es al comprobar el importe de la factura de enero de 2023 cuando me doy cuenta del cambio tarifario aplicado, procediendo de forma inmediata a solicitar el traslado a otra compañía, acogéndome a la tarifa TUR. Me pongo asimismo en contacto con el Servicio de atención al Cliente de Repsol, por vía telefónica, en el que me indican que se me comunicó por email la nueva tarifa. Sin embargo, pude comprobar en mi correo electrónico que no había recibido ningún email, cuando en la dirección habilitada venía recibiendo correctamente las facturas. Comprobé igualmente si se había ido a spam, con idéntico resultado. Procedo por tanto a realizar una reclamación, que desestiman alegando que las tarifas aplicadas son correctas y los consumos reales. Presentada reclamación a través de la OMIC, contestan en los mismos términos, alegando que me enviaron el correo electrónico que yo nunca recibí. En el tiempo transcurrido desde el cambio tarifario hasta la rescisión del contrato, se han emitido 3 facturas (25/11/22, 25/01/23 y 31/01/23), en las que se han facturado un total de 2.799 kWh con la nueva tarifa, de lo que se deriva un sobrecoste de 717,47 euros. En la actualidad se encuentra impagada, tras devolver el correspondiente recibo, la factura [REDACTED] del 25/01/23, por importe de 756,72 €, por lo que aplicando a las 3

Comunidad de Madrid

facturas las mencionadas tarifas, habría un importe total pendiente de abonar de 39,25 €".

Solicita:

"Dado que la compañía no me notificó de forma eficiente la nueva tarifa que iba a aplicar, por lo que no tuve ocasión de desistir del contrato antes de su aplicación, solicito que se rectifiquen las mencionadas facturas, aplicando a la totalidad de vigencia del contrato las tarifas que se encontraban vigentes hasta el 30 de septiembre de 2022, y que se emita una carta de pago por el importe de la diferencia con la factura impagada".

En escrito posterior, señala el consumidor que:

"Que las alegaciones presentadas por [REDACTED] no resultan satisfactorias, al ser las mismas que ya me habían proporcionado a través de la OMIC. Alegan haberme enviado un correo comunicándome las nuevas tarifas, pero yo no recibí dicho correo, por lo que no tuve forma de conocerlas y actuar en consecuencia. Entiendo que no es suficiente justificar que supuestamente enviaron un correo electrónico, sino que deberán demostrar de alguna manera que yo lo recibí, y que por tanto me notificaron de forma efectiva las nuevas tarifas".

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

Hemos analizado su solicitud. En la cual indicaba no estar conforme con los precios aplicados. Deseamos reiterarnos en nuestra respuesta anterior, indicándole que el pasado 31 de agosto de 2022 enviamos a la dirección de correo electrónico que tenemos registrada en nuestros sistemas para tales efectos. La renovación de los precios de su contrato, enviamos captura del envío realizado y copia de esta comunicación. Teniendo en cuenta la normativa vigente, que no hace mención sobre qué la comunicación de renovación deba ir acompañada de una. Un acuse de recibo el envío de esta por parte de Repsol ha sido correcto. La facturación emitida por parte de [REDACTED] es correcta, realizada en base a las condiciones pactadas del contrato y su correspondiente renovación.

En la carta anexa se indica que: Los nuevos precios (sin impuestos) que te aplicarán a partir del 1 de octubre de 2022 en el punto de suministro, son término fijo 9,90000 €/mes y término variable 0,329890 €/Kwh. En base a estos precios, el coste estimado de tu consumo de gas del próximo año con nosotros es de 2708 €. Te recordamos que los precios sin impuestos aplicados en el último mes anterior a la renovación de tu contrato han sido para el término fijo 9,96000 € mes y para el término variable 0,069900 €/kwh, siendo el coste de tu suministro de gas de 702 € durante los últimos 12 meses con nosotros.

En las últimas alegaciones presentadas, la reclamada se reitera en los mismos argumentos y señala que consta pendiente de pago un importe de 756,72 €.

En las alegaciones presentadas el 11 de julio de 2024, la abogada de la reclamada justifica la renovación en la Condición general 7ª del contrato:

"En la condición general nº 7 del referido contrato, relativa a Modificaciones de las Condiciones Económicas, se establecía: "Con independencia de la fecha en la que se haya celebrado el Contrato, los precios recogidos en las Condiciones Particulares se incrementarán cada 1 de enero en el porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumo (IPC), o índice que lo sustituya, de los últimos doce meses que estuviera publicado en esa fecha, salvo que el Comercializador decida posponer la revisión de los precios por variación del IPC a la fecha de la siguiente prórroga. Para las sucesivas prórrogas, el Comercializador 1 comunicará, salvo que sea consecuencia de la normativa aplicable, al Cliente la modificación del Precio del Contrato fijado en las Condiciones Particulares, para el nuevo periodo, con una antelación mínima de quince (15) días a su entrada en vigor, informándole de su derecho a resolver el Contrato sin penalización alguna si no estuviese de acuerdo con dicha modificación. No será necesario comunicar

Comunidad de Madrid

al Cliente las nuevas condiciones económicas de la prórroga si la modificación se limita a la actualización de los precios aplicando el porcentaje de variación del Índice de Precios al Consumo (IPC), o índice que lo sustituya, de los últimos doce meses que estuviera publicado en la fecha de la prórroga”.

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

Se presentan las tres facturas reclamadas:

1) Factura de 20.09.22 a 21.11.22, por importe de 178,71 €.

CONCEPTO		IMPORTE
Término fijo 20.09 a 30.09.22		3,60
Término fijo 1.10 a 21.11.22	1,7096 meses x 9.401969	16,07
Término energía 20.09 a 30.09	79 kwh x 0.0699	5,52
Término energía 1.10 a 21.11.22	376 kwh x 0,329167	123,77
Alquiler contador		1,20
Asistente Gas		16,47
Imp. Esp. Hidroc.		1,06

2) Factura de 22.11.22 a 19.01.23, por importe de 756,72 €.

CONCEPTO		IMPORTE
Término fijo	1,9397 meses x 9,4001969	18,24
Término energía	2.062 kwh x 0,329167	678,74
Alquiler contador		1,11
Asistente Gas		15,42
Imp. Esp. Hidroc.		4,82

3) Factura de 20.01.23 a 29.01.23, por importe de 132,26 €.

CONCEPTO		IMPORTE
Término fijo	0,3288 meses x 9,4001969	3,09
Término energía	361 kwh x 0,329167	118,83
Alquiler contador		0,19
Asistente Gas		2,61
Imp. Esp. Hidroc.		0,84

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 consumidor reclama por la aplicación de las nuevas tarifas de su contrato de gas tras la renovación anual, sin haber tenido conocimiento de las mismas.

La comercializadora indica que envió un correo electrónico con las condiciones de la

Comunidad de Madrid

renovación el 31 de agosto de 2022, para ser aplicado a partir del 1 de octubre de 2022. El art. 57 bis LSH (Ley 34/1998, de 7 de octubre) establece como derecho de los consumidores: *“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”*.

La cuestión que debe dirimirse es una cuestión de hecho: si hubo o no comunicación, y si esta sirvió para informar con la debida antelación, de modo transparente y comprensible de los nuevos precios. El Colegio arbitral ha tomado en consideración las siguientes circunstancias:

1º) La comercializadora ha probado que se envió la comunicación de cambio de condiciones económicas, pero el cuadro de tareas presentado no demuestra, ni que dicha comunicación llegase a conocimiento del consumidor, ni el contenido de la misma, es decir, que dicha comunicación contuviese el pdf con las nuevas condiciones, y no cualquier otra comunicación.

2º) La reclamada se justifica en su actuación en la Condición General 7ª del contrato, pero dicha cláusula es una cláusula *contra legem*, puesto que marca en 15 días el período de antelación con que debe comunicarse el aviso de nuevas tarifas, mientras que el art. 57 bis f LSH exige que dicha comunicación se haga en un plazo de preaviso de treinta días.

3º) Por otro lado, el consumidor no puede aportar la prueba negativa de no haber llegado a conocer las nuevas condiciones económicas. Dice no haber recibido el correo ni tampoco haberlo encontrado después entre el spam. Exigirle una prueba de no haber recibido la comunicación sería una *“probatio diabólica”*.

3º) Debe tenerse en cuenta que el comportamiento del consumidor es coherente con el hecho de no haber conocido las nuevas condiciones antes de su aplicación. En la primera factura en que parcialmente se aplican los nuevos precios, el consumidor solo hace un gasto de 376 kwh, por lo que la factura no es tan elevada que lleve a un análisis de la misma. En cuanto recibe la primera factura en la que se aplican íntegramente los nuevos precios, que tiene un consumo de 2.062 kwh, el consumidor “conoce” en ese momento el cambio de precios, y tras esta factura, emitida el 25.01.23, inmediatamente cambia de compañía comercializadora. La última factura tiene como fecha final del período de facturación el 29.01.23, cuatro días después de la emisión de la factura anterior.

4º) Por último, una subida de 0,06 a 0,32, implica multiplicar por 5 (es decir un incremento de más de un 500%) el precio del kwh de gas consumido. Cualquier consumidor medio, ante una subida tan exponencial del término de la energía habría reaccionado cambiando de compañía o negociando mejores condiciones económicas con su suministrador contratante.

Para este Colegio arbitral no existe prueba alguna de que el consumidor conociese y fuese debidamente avisado del cambio de condiciones, por lo que no pudo ejercer en plazo el derecho a resolver el contrato antes de la aplicación de las nuevas condiciones. Todos estos indicios llevan al Colegio arbitral a ESTIMAR LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR porque no existe suficiente prueba de que el consumidor llegase a tener conocimiento previo del cambio de condiciones económicas antes de su efectiva aplicación al contrato, lo que vulnera lo dispuesto en el art. 57 bis f) LSH.

La estimación de su pretensión obliga a recalcular las tres facturas al precio anterior.

- 1) Factura de 20.09.22 a 21.11.22, por importe de 178,71 €.

Comunidad de Madrid

CONCEPTO		IMPORTE	RECÁLCULO
Término fijo 20.09 a 30.09.22		3,60	3,60
Término fijo 1.10 a 21.11.22	1,7096 meses x 9.401969	16,07	16,07
Término energía 20.09 a 30.09	79 kwh x 0,0699	5,52	5,52
Término energía 1.10 a 21.11.22	376 kwh x 0,329167	123,77	376x 0,0699= 26,28
Alquiler contador		1,20	1,20
Imp. Esp. Hidroc.		1,06	1,06
Iva 5%		7,56	53,73x5%= 2,69
Asistente Gas		16,47	16,47
Iva 21%		3,46	3,46
TOTAL		178,71	76,35

Como esta factura está abonada por el consumidor, la comercializadora debe restituir el importe de 178,71-76,35=**102,36 €**.

2) Factura de 22.11.22 a 19.01.23, por importe de 756,72 €.

CONCEPTO		IMPORTE	RECÁLCULO
Término fijo	1,9397 meses x 9,4001969	18,24	18,24
Término energía	2.062 kwh x 0,329167	678,74	2.062 x 0,0699= 144,13
Alquiler contador		1,11	1,11
Imp. Esp. Hidroc.		4,82	4,82
Iva 5%		35,15	168,30x5%= 8,41
Asistente Gas		15,42	15,42
Iva 21%		3,24	3,24
Total		756,72	195,37

Como esta factura no ha sido abonada por el consumidor, éste adeuda a la comercializadora la cantidad de 195,37 €.

3) Factura de 20.01.23 a 29.01.23, por importe de 132,26 €.

CONCEPTO		IMPORTE	
Término fijo	0,3288 meses x 9,4001969	3,09	3,09
Término energía	361 kwh x 0,329167	118,83	361 x 0,0699= 25,23
Alquiler contador		0,19	0,19
Imp. Esp. Hidroc.		0,84	0,84
Iva 5%		6,15	29,35 x 5%= 1,47
Asistente Gas		2,61	2,61
Iva 21%		0,55	0,55
TOTAL		132,26	33,98

Comunidad de Madrid

De esta factura, que está abonada, la comercializadora debe restituir: 132,26-33,98=
98,28 €.

Recapitulando, el consumidor cuenta a su favor con un crédito de 102,36 € +98,28 €=
200,64 €.

Por su parte, la comercializadora mantiene un crédito a su favor de 195,37 €.

Compensando ambos créditos (ex art. 1.15 CC), el resultado es de 200,64- 195,37 = 5,27 € a favor del consumidor, que la comercializadora debe restituir.

Esto significa:

LA ESTIMACIÓN DE LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR, de que se recalculen las facturas al precio previo a la renovación, resultado a su favor un importe de 5,27 €.

LA ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA, que reclamaba el abono de la factura de 756,72 €, factura que ha debido recalcularse con el precio del kwh anterior a la renovación, por lo que se ha reducido a la cuantía de 195,37 €.

En definitiva, saldada la deuda del consumidor con la comercializadora, ésta debe restituirle la cantidad de **5,27 €.**

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 DE LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR, de que se recalculen las facturas al precio previo a la renovación, resultado a su favor un importe de 5,27 €, porque no ha quedado probado conforme a lo previsto en el art. 57 bis f LSH que se le haya avisado debidamente del cambio de condiciones contractuales para la renovación.

Con el recálculo de las dos facturas abonadas por el consumidor, la comercializadora tiene que restituirle inicialmente la cantidad de 200,64 €.

LA ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA, que reclamaba el abono de la factura de 756,72 €, factura que ha debido recalcularse con el precio del kwh anterior a la renovación, por lo que se ha reducido a la cuantía de 195,37 €.

En definitiva, compensados ambos créditos (art. 1.195 CC) saldada la deuda del consumidor con la comercializadora, ésta debe restituirle la cantidad de **5,27 €.**

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



Comunidad de Madrid

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 y fecha señalado al principio.

Madrid, 15 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature block]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPTE CONSUMIDORES

VOCAL REPTE
EMPRESARIAL

SECTOR

[Redacted signature block]

Fdo.: [Redacted signature]

[Redacted signature block]

Fdo.: [Redacted signature]