



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11693.4/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:
"En septiembre de 2022 hemos sido obligados a cambiar la instalación de propano con [REDACTED] a gas natural con otra compañía, pero en ningún momento [REDACTED] me ha mandado una baja del contrato. La última factura es de 29.12.2022 con suma de 103,71 €.

[REDACTED] ha traspasado mis datos a [REDACTED]. Esta ha hecho un seguimiento del contrato en octubre del 22, un contrato en diciembre del 22 con unos precios de los que yo no tengo constancia y no he conocido hasta ahora.

He recibido la primera factura el 13.03.2023 y en 22.03.23 he ido a un punto de [REDACTED]. La persona responsable no ha querido informarme y tampoco darme una copia del contrato y precios.

Al final el 26.03.2023, una persona de [REDACTED] me ha mandado por email el contrato, pero sin el anexo con los precios y la misma persona me ha dicho que me va a mandar el contrato por correo ordinario, pero todavía no he recibido ningún documento más. Me parece injusto que en las facturas me han puesto los precios más altos del mercado sin informarme.

Lo comunico a los efectos de una posible sanción por la conducta comercial de traspasar mis datos personales a otra compañía sin informarme y por realizar un alta sin autorización ni información. Y una posible sanción a la persona del punto de [REDACTED] en Tres Cantos que me atendió,

Pido por favor que se facturen el tiempo 19.12.2022 hasta 25.03.2023.

Comunidad de Madrid

En escrito posterior de 20.07.23, la consumidora solicita la anulación de las dos facturas emitidas por [REDACTED] y que se refacturen conforme a la tarifa de último recurso (TUR).

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

La reclamada presenta alegaciones a 28.06.2023, en las que indica que el contrato fue formalizado a través de una **venta directa** donde la consumidora autoriza a [REDACTED] a que realice las gestiones necesarias relativas a la contratación con la comercializadora de gas en la dirección del punto de suministro.

Les informamos que tras contrastar la documentación disponible en nuestros sistemas con la documentación aportada, comprobamos que desde el 1 de enero de 2023 y según lo establecido en las resoluciones de 15 de diciembre de 2022 de la CNMC y en la orden TED1312/2022, los precios se modificaron por la variación de los componentes regulados. Adicionalmente, a estos precios actualizados se les aplicó la actualización del IPC con el valor último interanual nacional publicado en el momento de actualizar, tal y como figura en el punto 6 de las condiciones generales de su contrato y en el anexo del detalle del precio de su contrato.

Por todo ello, entendemos conforme la contratación y se considera correcta la facturación emitida, no procediendo a su rectificación. Según la información disponible en nuestro sistema, le confirmamos que la consumidora mantiene una deuda con [REDACTED] por importe de 793,08 € correspondiente a las facturas que adjuntamos.

En alegaciones presentadas el 28.11.23 [REDACTED] se reitera en los mismos argumentos anteriores.

En alegaciones de 8 de julio de 2024, la reclamada manifiesta que:

“La reclamante autorizó a [REDACTED], empresa colaboradora de energía a contratar el suministro de luz, por lo que en el contrato no aparece la firma de la consumidora.

En cuanto a las distintas fechas que aparecen en el contrato, tras consultar con la empresa instaladora nos indica que está relacionado con temas de cambio de precio antes de la tramitación del contrato y en vez de aportar todo el talonario con la misma fecha, se aporta sólo lo que cambiaba.

Tras revisar la facturación emitida se comprueba que es correcta, no procediendo su rectificación”.

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

- Se presenta el contrato de fecha 19.12.2022, sin anexo de precios, y sin estar firmado por la consumidora.

- Se presenta factura emitida 28.02.23, del período 19.12.22 a 15.02.22, con consumo de 2.797 kwh. En diciembre (12 días) cobran la potencia a 0,19989 €/día, y en enero y febrero (46 días) a 0,213468 €/día. La energía se cobra 579 kwh a 0,199155 €/kwh y 2.218 kwh (lectura real) a 0,212698 €/kwh. El importe de la factura es de 594,14 €.

- Se presenta factura de 6.04.2023, del período 15.02.23 a 25.03.23. Se cobra el término fijo (38 días) a 0,213468 €/día, y los 922 kwh consumidos a 0,212698 €/kwh. El total de la factura es de 198,47 €. La lectura es estimada.

- Se solicita la baja del contrato con fecha 29.03.23

- Se presenta contrato por la reclamada, con fecha 26.05.22, con anexo de precios de RL1 de término fijo 6,50 €/mes y de Término variable 0,199850 €/kwh. No obstante, las fechas no cuadran, porque la autorización para la contratación a [REDACTED] es de 20.09.2022, por lo que el contrato con [REDACTED] no puede ser previo a dicha fecha.

- Se presenta el parte de trabajo de intervenciones en instalaciones receptoras de gas de [REDACTED] el 19.12.2022. Por lo tanto, queda claro que esta es la fecha de cambio de gas propano a gas natural.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES:**

PRIMERA:

La consumidora reclama en primer lugar por la existencia de posibles conductas sancionables, tanto por parte de [REDACTED] que cedió sus datos a [REDACTED], como por parte de la persona que le atendió en el Centro de Tres Cantos de [REDACTED]. No es función de este Colegio imponer sanciones. Muy al contrario, todo ello queda fuera de las competencias del Colegio arbitral. Por otro lado, se observa claramente que no hubo una cesión de datos desde [REDACTED] sino que por el contrario, la consumidora autorizó a [REDACTED] a contratar con una comercializadora de gas. Por lo tanto, el Colegio Arbitral NO ENTRA A CONOCER esta pretensión.

SEGUNDA:

La consumidora solicita la anulación de las dos facturas emitidas por [REDACTED] y su recálculo conforme a la tarifa TUR1. La autorización a [REDACTED] se firmó en el domicilio de la consumidora. La propia reclamada manifiesta en sus alegaciones que se trató de un contrato de "venta directa".

Según manifiesta la consumidora, la intermediaria no le informó de las tarifas aplicables, y no le facilitaron el contrato con [REDACTED], no se lo enviaron a su domicilio ni al correo electrónico antes de empezar a prestar el suministro.

Las Comercializadoras de gas natural tienen prohibido realizar contrataciones a domicilio de gas natural y ello debe entenderse tanto por sí mismas, como por intermediarias en su nombre. El art. 81.2 LSH (Ley 34/1998) prevé entre las obligaciones de las comercializadoras, en su apartado s) que: "Los comercializadores de gas natural no podrán realizar prácticas de contratación en los domicilios de los clientes de forma directa, salvo que exista una petición expresa por parte del cliente y a propia iniciativa para establecer la cita". No ha existido una petición previa por parte de la consumidora, sino que un comercial se ha personado en su domicilio. La contratación a domicilio impide a un consumidor medio contrastar otras tarifas, para poder comparar precios.

Este contrato figura a nombre de la consumidora, y fechado en distintas fechas: el 4.10. sin año (y va sellado por [REDACTED]), el 14/12/2022 y el 26.05.22. Sin embargo, más allá de la primera página en la que figuran los datos y fechas mencionadas, las condiciones generales del contrato tienen fecha de 26/05/2022, sin firma de la consumidora, y con un nº de DNI que no corresponde con el de la consumidora (aparece el nº [REDACTED] y el de la consumidora es un NIE y no un DNI). No hay anexo de precios en el contrato aportado por la consumidora. Sí aparece dicho anexo en el contrato (con formato diferente) aportado por la reclamada. Dicho anexo de precios no está firmado.

Por todo lo anterior, este Colegio arbitral pone la atención en tres cuestiones:

1º) Existen notables incoherencias en las fechas del contrato.

2º) No hay prueba alguna de que una copia del contrato, con el anexo de precios fuera entregado en el momento de la contratación, ni siquiera en el momento del inicio de la prestación del servicio a la consumidora. Por lo tanto, se incumplió el art. 97 TRLCU y no se facilitó la información precontractual exigida en los contratos fuera de establecimiento mercantil. Igualmente se incumplió el art. 99 del mismo cuerpo legal al no facilitar la información por escrito o en soporte duradero ni proveer de una copia del contrato a la consumidora. Recuérdese que este precepto dispone que:

"1. En los contratos celebrados fuera del establecimiento, el empresario facilitará al consumidor y usuario la información exigida en el artículo 97.1 en papel o, si este está de acuerdo, en otro soporte duradero. Dicha información deberá ser legible y estar redactada al menos en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá

Comunidad de Madrid

redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato y en términos claros y comprensibles.

2. El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario una copia del contrato firmado o la confirmación del mismo en papel o, si éste está de acuerdo, en un soporte duradero diferente, incluida, cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento a que se refiere el artículo 103.m)”.

Este incumplimiento provoca la nulidad del contrato, tal como determina el art. 100.1 TRLCU: “1. El contrato celebrado sin que se haya facilitado al consumidor y usuario la copia del contrato celebrado o la confirmación del mismo, de acuerdo con los artículos 98.7 y 99.2, podrá ser anulado a instancia del consumidor y usuario por vía de acción o excepción”.

Por lo tanto, al no haber probado la empresa que se facilitó la información precontractual ni que se facilitó una copia del contrato, y dado que el empresario asume la carga de la prueba (art. 100.3 TRLCU), el contrato con [REDACTED] debe ser declarado nulo.

3º) Si además unimos a ello, que el art. 81.2 LSH (Ley 34/1998) prohíbe la contratación a domicilio del suministro de gas, debemos llegar a la conclusión de que el contrato con Endesa debe ser declarado nulo por el Colegio arbitral.

Esto conduce necesariamente a **ESTIMAR LA PRETENSIÓN DE LA CONSUMIDORA**. Se declara la nulidad del contrato, y como consecuencia de dicha nulidad, también se anulan las facturas adeudadas por la consumidora, por importe de 793,08 €.

Al declarar la nulidad del contrato, es preciso, conforme al art. 1303 CC, que las partes contratantes deban restituirse recíprocamente las prestaciones recibidas. Como la consumidora no ha abonado las facturas, nada debe restituírle [REDACTED]. En cuanto al suministro de gas que se ha efectuado, debe ser abonado, pero no al precio indicado, sino que tiene que ser retarificado, y debe hacerse al precio más bajo del mercado, dado que el contrato se perfecciona conforme a una modalidad prohibida y sin las garantías formales del art. 99 TRLCU. Por lo tanto, este Colegio considera aplicable a dichas facturas la tarifa TUR1 del mercado regulado, para enero de 2023 (aprobado por Resolución de 28 de septiembre de 2022, de la Dirección General de Política Energética y Minas, por la que se publica la tarifa de último recurso de gas natural) que se fijó en 5,03 €/mes el término fijo y 0,06355463 €/kwh el término de energía.

Recalculemos las dos facturas:

1) Factura de 21.02.23, de 19.12.2022 a 15.02.2023 (58 días)

Término Fijo	$10,06 \times 58/60 =$	9,72
Término Variable	$2.797 \times 0,06355463 =$	177,76
Alquiler equipo		1,13
Impuesto HC		6,54
Importe		195,15
IVA	$195,15 \times 5\% =$	9,76
TOTAL		204,91

2) Factura de 30.03.2023, del periodo 15.02.23 a 25.03.23 (38 días)

Término Fijo	$10,06 \times 38/60 =$	6,71
Término Variable	$922 \times 0,06355463 =$	58,60
Alquiler equipo		0,74

Comunidad de Madrid

Impuesto HC		2,16
Importe		68,21
IVA	68,21 x 5%=	3,41
TOTAL		71,62

La consumidora debe a la comercializadora la cantidad de 204,91 + 71,62 = **276,53 €**.

Esto implica **ESTIMAR PARCIALMENTE LA RECONVENCIÓN** de la empresa, por el importe señalado, reduciendo la deuda pendiente de la consumidora a la cantidad de 276,53 €.

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 LA CONSUMIDORA**, declarando nulo el contrato celebrado con Endesa, por vulneración del art. 81.2 LSH y de los arts. 97 y 99 TRLCU, lo que conduce a la nulidad del contrato en virtud del art. 100 TRLCU. Se declara nula la deuda pendiente de 793,08 € derivada de las dos facturas emitidas por [REDACTED].

El Colegio arbitral **NO ENTRA A CONOCER** la solicitud de sanción realizada por la consumidora, dado que carece de competencias sancionadoras.

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECONVENCIÓN TÁCITA DE LA EMPRESA**, dado que la nulidad del contrato obliga a la restitución recíproca de las prestaciones recibidas. Como la consumidora nada ha abonado, nada ha de serle restituido. Como el suministro realizado durante los 96 días (19.12.22 a 25.03.23) no puede ser restituido, debe valorarse su cuantía. Para ello, se utiliza el valor de la tarifa TUR1 del mercado regulado para 2023, aprobado por Resolución de 28 de septiembre de 2022, de la Dirección General de Política Energética y Minas, En dicha Resolución la tarifa TUR1 se fijó en 5,03 €/mes el término fijo y 0,06355463 €/kwh el término de energía. Recalculadas las facturas con estos precios, la deuda resultante de la consumidora es de **276,53 €**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. La consumidora debe abonar dicho importe haciendo constar junto a sus datos personales el número de expediente del presente Laudo arbitral.

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 señalados al principio.

Madrid, 10 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]