



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12117.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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: que, según alega el reclamante, tenía contratada la luz con esta compañía y de forma unilateral por su parte decidieron activarme una tarifa fija de 83 euros al mes (muy superior a lo que yo pagaba todos los meses), en ningún momento yo di mi consentimiento. Primero me puse en contacto con ellos por teléfono y me dijeron que esa tarifa la habían aprobado ellos de forma unilateral y que se me había informado por email (nunca recibí dicho email). También les escribí por email y no recibí respuesta para poder solucionar el asunto de forma cordial. Entonces, les comuniqué que no estaba de acuerdo y me cambié de compañía, posteriormente, devolví los dos recibos que me habían pasado con dicha tarifa plana de 83 euros cada una. Ayer recibí un email diciendo que si no pagaba las facturas se me iba a incluir en la lista de morosos, entonces, recomendado por la persona que me atendió por teléfono de consumo, pagué los recibos e inicio el arbitraje para que me devuelvan mi dinero. Solicita le devuelvan los 166 euros que se me han cobrado de forma totalmente injusta.

La parte reclamada alega que de conformidad con las Condiciones Generales firmadas por el Reclamante: "La modificación de las condiciones del presente Contrato, salvo que sea consecuencia de la normativa aplicable, será notificada al Cliente por medio del contacto electrónico facilitado por el Cliente con una antelación mínima de quince (15) días naturales a su entrada en vigor, informándole de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna si no estuviese de acuerdo con dicha modificación". Que [REDACTED] conforme con lo pactado contractualmente, informó a la Reclamante del cambio de tarifas efectuado por medio de correo electrónico a los e-mails de contacto, haciéndole saber, asimismo, que podía rechazar dicho cambio en caso de no estar conforme con el mismo dentro del plazo previo a su aplicación (sin penalización alguna). Que no constando el rechazo por parte de la Reclamante al cambio propuesto el mismo fue aplicado. Que es costumbre de [REDACTED] aceptar un sistema de resolución voluntaria de conflictos, pero en este caso, se considera que no cabe llevar a cabo dicho sistema, habida cuenta [REDACTED] ha actuado de forma transparente y diligente.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que nunca recibí el correo electrónico citado. Además, aprobar una tarifa infinitamente más cara de lo que pago sin dar una conformidad para ello dudo que sea legal. Nunca he aceptado dicha tarifa puesto que cualquier persona nunca va a aceptar una tarifa más cara de lo que nunca ha pagado. Obviamente no recibí el email. Y en caso de haberlo recibido habría quedado en la carpeta de correo No deseado. Sigo argumentando que no se puede aceptar una tarifa sin dar el consentimiento, ellos juegan con eso, si no lo recibes o no ves el email te cobran una tarifa mucho más cara. Solicita Que se me devuelva el importe de 166 euros que se me han cobrado de forma fraudulenta. Cuantificación económica total 166,00 €.

La parte reclamada manifiesta que, de conformidad con el escrito presentado por parte del cliente ante el presente organismo, muestra su disconformidad con la actualización de la tarifa de su contrato de suministro de energía eléctrica por parte de su compañía comercializadora, en este caso, [REDACTED]. En primer lugar, debemos poner en contexto que la actuación llevada a cabo por parte de [REDACTED] como empresa comercializadora del cliente, está amparada por la normativa sectorial, ello se desprende atendiendo a lo previsto en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (LSE), en su redactado aplicable en el momento de efectuar el cambio de condiciones del reclamante, indicaba como derecho de los consumidores y usuarios (arte. 44.1 e): "(...) ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas en el contrato en el momento en que ésta se produzca, y no más tarde de un período de facturación después de que haya entrado en vigor dicha revisión, de forma transparente y comprensible". Asimismo, dicha actuación también se encuentra prevista en las condiciones Generales firmadas por el cliente, en concreto, lo establecido en la cláusula 6.4: "La parte de tarifa de suministro no regulada normativamente (€/kW) podrá ser modificada, en cuyo caso [REDACTED] lo comunicará al Cliente con una antelación de un mes a la entrada en vigor de dicha modificación. Si la modificación implica un aumento del precio, el Cliente podrá resolver sin penalización el Contrato comunicándolo por escrito a [REDACTED] o a través del formulario web de [REDACTED] dentro de los quince (15) días naturales siguientes a la recepción de la referida comunicación, solicitando la baja definitiva del punto de suministro o bien solicitando el cambio a otra empresa comercializadora de gas. Si no se resolviera el Contrato en el plazo fijado y mediante una de las dos vías señaladas, la modificación se entenderá aceptada por parte del Cliente" Que, en el presente caso, se comunicó al cliente del cambio de condiciones. Por todo ello, debemos indicar que el cambio de tarifa aplicado no vulnera los derechos de los consumidores recogidos en 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, concretamente en el Artículo 111. Sustitución del bien o servicio contratado a distancia, "De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad. En este caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido." En el supuesto de que nos ocupa consideramos que se cumplen tales exigencias y además el contenido del contrato, así como la comunicación de la voluntad de mi representada de modificar las condiciones inicialmente pactadas, así mismo y respecto a la modificación de las condiciones previamente aceptadas hay que decir que [REDACTED] tampoco habría actuado de forma abusiva, sino que, constando el consentimiento previo del cliente, habría aplicado las disposiciones del contrato ya aplicables y habría dado conformidad a las disposiciones sectoriales de aplicación.

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.



Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la empresa reclamada le está cambiando el producto desconociendo si lo puede cambiar unilateralmente por cuanto no aporta contrato, no justificando la realidad de la cláusula aplicada, asimismo la comunicación, con el cambio de tarifas, más allá de que se haya recibido o no, no reúne los requisitos necesarios, como la posibilidad de desistir ni el cumplimiento del plazo que manifiestan para que el reclamante/cliente pueda darse de baja sin penalización. por lo que se acuerda que **la empresa reclamada reintegre al reclamante las cantidades de los dos recibos de 83 euros cada uno, total 166 euros.**

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 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.

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

Madrid, 18 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]