



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12243.4/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 17 de julio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse como sigue:

- "En primer lugar decirles que yo soy la presidenta de una comunidad de vecinos y una de las vocales trabaja en [REDACTED], ella me propuso mandarme una asesora para que estudiara nuestras facturas y nos ofreciera una buena oferta. En verdad yo no conocía nada de este mundo y supuse que sería una compañera con la intención de hacerle el



Comunidad de Madrid

favor y proponernos lo mejor, así que me confié y accedí a todo lo que me dijo y me aseguró que sería para bajar el importe de las facturas. Después descubrí que la comercial no era directa de [REDACTED], sino de una empresa colaboradora llamada [REDACTED] y todo el trato y seguimiento de principio a fin fue con ellos.

- Para mi sorpresa las facturas empezaron a llegar muy por encima de lo estimado en presupuesto que era de 1300€, llegaron por importes de 1886.49€, 2382.85€, 2156.81€ y 1777.99€ al segundo mes comenté esto con la comercial y vimos que efectivamente la propuesta que me había hecho era muy elevada y que en ese momento había una mucho más baja. Acordamos solicitar a su jefa y personal responsable de ellos en [REDACTED] el cambio para mejorar y mantenernos, a lo que obtuvimos rechazo y falta de interés por ayudarnos.
- Con esto, yo no podía permitir que el presupuesto se nos saliera de control y decidí asesorarme para saber cuál era la penalización y ver si podíamos asumirla e iniciar el cambio.
- 1) Contacte a la comercial de [REDACTED] y ella me miró en el sistema de [REDACTED] y me calculó todo en función de los datos que le aparecían en el sistema siendo:
Consumo estimado anual. 73407kwh
Consumido -17733kwh
 $55674.2kwh * 0.019584 = 1090.32€$
- Adjunto la carta de la empresa donde expresa lo informado.
- 2) Para confirmarlo y que no hubiera sorpresas, llamé al teléfono de atención a empresas el día 28 de febrero 3 veces:
- Ellos que graban las llamadas pueden buscarlas por mi número de teléfono 61***** para escuchar y comprobar la información que estoy exponiendo.
- 1) Me dijo la chica que no me lo podía ver porque estaba mal el sistema pero que le dejara mi mail y me lo mandaría cuando pudiera.
- 2) Me dijeron, que no sabía porque me habían dicho lo anterior si nunca envían esa información sino que la daban por teléfono así que se la pedí y me dijo que todos serán iguales por la fecha de inicio, finalización y contrato y que era de $117.76€ * 9 \text{ contratos} = 1059.84€$
- 3) Para corroborar esta información volví a llamar, y esta vez me dijeron que sería diferente en cada suministro por el consumo anual que se estimaba en cada uno, dándome las siguientes cantidades:
 $123.11 + 141.53 + 117.76 + 97.10 + 105.96 + 122.02 + 103.90 + 111.43 + 127.33 = 1050.14€$.
- 4) Con toda esta información yo miré en el estudio que me hizo, [REDACTED], de mis suministros para la propuesta, el cual adjunto, los importes anuales estimados que aparecen de cada suministro y haciendo la suma me daba:
 $54.064kwh * 0.019584 = 1058.78€$



Comunidad de Madrid

Esto sin contar lo consumido.

- 5) También hice un cálculo con las últimas facturas recibidas donde recuadro lo consumido en 102 días y haciendo una regla de tres con los 263 días que me faltan me da un total de $45.724\text{kwh} * 0.019584 = 895.45\text{€}$.
- Cómo comprenderán después de tanta información por diferentes lados y todos dando más o menos las mismas cantidades, tome la decisión de asumir yo la penalización, porque la comunidad no puede hacerse cargo de más gastos, y para mi sorpresa las facturas llegaron con una penalización igual en todas, sin tomar en cuenta los consumos estimados de cada una y muy por encima de lo que me habían informado.
- Creo que como consumidor tenemos el derecho de tener toda la información para tomar la decisión correcta y lo que la empresa [REDACTED] ha demostrado es que oculta información y engaña al consumidor penalizándolo como quieren.
- Solicito que recalculen los kwh y las penalizaciones a pagar, según lo informado y de acuerdo al consumo de cada suministro”.

Cabe destacar de la documentación y/o prueba aportada por el reclamante:

- Facturas.
- Documento de [REDACTED] en el que se indica que el consumo estimado por el plazo remanente será de 45.724 kWh.

De la documentación y/o prueba aportada por el reclamado se extrae que:

- Endesa alega que el cálculo de la indemnización es correcto y que la fórmula de cálculo es Energía estimada pendiente de suministrar = $4.1 * P_{\text{max}} * \text{Días de penalización}$. Sin embargo, no explica a qué responde ese 4.1 ni “pmax”.
- Sobre esta Energía pendiente de suministrar se aplica el 5% en Baja tensión (2.0TD y 3.0TD) y el 10% en Media Tensión (6.1TD o superiores) y se multiplica por el precio del contrato sin descuentos (En caso de tener 6 precios aplicaría sobre el P1; en caso de tener un único precio sobre éste).

2.- Dar audiencia a las partes

- Ambas partes se reafirman en sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO, considerando que:

- (i) Las alegaciones referidas a la falta de cumplimiento por parte de [REDACTED] de las condiciones de mejora deben ser desestimadas íntegramente, pues [REDACTED] no



Comunidad de Madrid

comercializó el producto, sino [REDACTED] De esta suerte, todas las quejas referidas al respecto, deben dirigirse a dicha mercantil (art. 1257 CC).

- (ii) Según los consumos existentes, el consumo diario era de aproximadamente 9,46 kWh, mientras que [REDACTED] ha aplicado un consumo diario medio de 62 kWh. Por lo tanto, lo elevado de la penalización procede del consumo estimado.
- (iii) Endesa no clarifica los términos que le permiten obtener el cálculo del consumo estimado, lo que es contrario al deber de transparencia en las relaciones de consumo e impide cualquier impugnación y fiscalización del cálculo.
- (iv) A mayor abundamiento, la cláusula contractual que permite el cobro de la penalización por permanencia reza: "la terminación del contrato por causa imputable al cliente durante el primer año originará a favor del comercializador el derecho a ser indemnizado en una cantidad. Para suministros con tarifas de acceso 2.0TD y 3.0 TD, esta cantidad será la equivalente al 5% del precio del contrato multiplicado por la energía pendiente de suministrar". Esta cláusula impide conocer el alcance jurídico y económico de la cláusula e impide a este Colegio cuantificar la penalización. Tampoco [REDACTED] cuantifica dicha penalización.
- (v) El reclamante causó baja habiéndose informado del precio de la penalización y, consciente de él, aceptó dicho importe, por lo que no procede aplazamiento del pago.

Y, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la reclamación presentada por [REDACTED] en el sentido de fijar la penalización en 1079,70€ al haber sido el precio informado por la reclamada.

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 naturales siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

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 los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL