



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC-12309-5/2023

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO:

[REDACTED]

En Madrid, a 22 de marzo de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] *empleado público.*

VOCALES:

[REDACTED] *en representación de la UNIÓN CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.*

[REDACTED] *, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid*

Este órgano arbitral, formado por tres árbitros de consumo acreditados, ha sido nombrado expresamente para la resolución del litigio entre las partes, en defecto de acuerdo amistoso, por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El reclamante [REDACTED] tenía contratado con [REDACTED] el suministro de gas con una tarifa de 0,085156€/kWh + IVA. Sin embargo, se le han emitido facturas de fecha 22/12/2022 por importe de 644€ y de 06/03/2023 por importe de 739,726€ (con lectura estimada y que posteriormente se refactura con lectura real por un importe de 546,95€), en la que le facturan el kWh a 0,309648€ + IVA a partir del 08/10/22 hasta el 31/12/22, y de 0,330704€ + IVA del 31/12/22 al 13/01/23. El [REDACTED] manifiesta que no ha sido informado de esa modificación del precio. [REDACTED] contesta que la variación de precio se ha producido dentro del proceso de renovación del



Comunidad de Madrid

contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo y que se le notificó la modificación del precio a través de un correo electrónico, no aceptando la rectificación de las facturas.

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.- DOCUMENTACION APORTADA

Los escritos de solicitud de la parte reclamante pueden resumirse:

- Reclamación de consumo ref. 0544-0545/23 presentada el 03/04/2023 en la OMIC de Fuenlabrada en la que se refleja:

“Que le han subido el precio de 0,085156€/kWh a 0,30968€/kWh sin notificarnos ni aprobación ninguna, porque de haberlo sabido nos habríamos cambiado con otra compañía... El 31 de enero me pasan una lectura real de 5.454m3 cuando yo les adjunté el 9 de enero la lectura que era de 5.374€/kWh ya me había cambiado con otra compañía.

Solicito pagar las facturas en base al precio del kWh que yo tenía aceptado a 0,08€/kWh y en base a la lectura real que les comuniqué.”

- El reclamante presenta escrito de alegaciones de 31/05/2023 a la contestación de Iberdrola Clientes a la reclamación tramitada por la OMIC de Fuenlabrada en la que se reitera en las manifestaciones hechas en el primer escrito.
- Solicitud de arbitraje presentada el 04/08/2023 en la que manifiesta:

“[REDACTED] me pasó un recibo de gas por un importe de 644€ solo de consumo de agua caliente, yo pensando que era un error llamé por teléfono y puse una reclamación, me contestaron y en ningún momento me dijeron que habían cambiado el contrato dando lugar otro segundo recibo de 739€ a los dos meses, cuando supe que me habían subido 5 veces el importe me cambié a [REDACTED] me dice que lo envió por mail yo tengo 69 años y no sé de esas cosas ni he autorizado que me cambien el contrato ni me han llamado para notificármelo. Antes 0,085 ahora 0,309.

La pretensión del solicitante ha sido y es cumplir con sus obligaciones de pago. Los pasos o m3 que debo a [REDACTED] son 336m3 yo no me niego a pagarles al precio que los pagaba



Comunidad de Madrid

0,085. Iberdrola me reclama 1.190,95€ por los dos recibos. Yo estimo que podrán ser 400€ más o menos.”

Los escritos de contestación de la parte reclamada pueden resumirse en lo siguiente:

Tanto en las contestaciones remitidas a la OMIC de Fuenlabrada (de 25/05/23 y el 14/07/23), como en las alegaciones remitidas a la Junta Arbitral de Consumo de 23/12/23, [REDACTED] considera correcta la facturación y manifiesta que:

“La variación de precio que indica el reclamante se ha producido dentro del proceso de renovación de su contrato, efectuada de acuerdo con las condiciones recogidas en el mismo, lo cual le fue notificado mediante la carta de renovación adjunta; el correo electrónico remitido al reclamante (correo electrónico [REDACTED]) fue correctamente enviado mediante tecnología “Protocolo de Comunicación SMTP” y visualizado por el cliente. (Aportan copia de la comunicación con la variación de precios, que supuestamente estaba incluida en el correo electrónico enviado al titular).

En este caso, cuando la herramienta indica que consta “E-mail abierto por el destinatario” en la columna “SITUACIÓN_ENVIO”, nos está informando de que el email ha sido entregado al servidor del correo electrónico del cliente y visualizado por el mismo. Es más, si el email no se hubiera podido entregar, el estado que nos aparecería sería “E-mail devuelto. Por tanto, les confirmamos que la renovación de contrato ha sido correctamente comunicada a [REDACTED] de acuerdo con el artículo 57 bis f) de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos. En el caso objeto del presente escrito, consta de forma inequívoca que con fecha 30/09/2022 se envió comunicación a [REDACTED] a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas a partir del 08/10/2022.”

Es de destacar que no aporta copia del contrato firmado por el titular, en el que se indique cual es el período de vigencia del mismo, ni que en el que conste como se realizan las comunicaciones respecto a las variaciones de precios.

Tampoco aporta documentación que justifique en anteriores renovaciones del contrato se hubiese comunicado al titular las variaciones de la misma forma, que manifiesta que se han realizado ahora.

2.- RESULTADO DE LA AUDIENCIA A LAS PARTES

La parte reclamante comparece por escrito a la audiencia (14/02/24) y se reitera en las anteriores manifestaciones.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada en su escrito de 23/12/23 en fase de mediación ya indicaba que *“las presentes alegaciones en fase de mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral”*-

ANTECEDENTES DE DERECHO:

1.- REGULACION DEL CAMBIO DE TARIFAS. Las tarifas y las condiciones de su revisión, en un contrato en el mercado libre de gas, se regula en el Artículo 57 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, el cual, establece que los consumidores tienen los siguientes derechos:

e) *Tener un contrato con el comercializador en el que se especifique:*
(...)

4.º la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables y los gastos de mantenimiento,

5.º la duración del contrato, las condiciones para la renovación y la rescisión de los servicios y del contrato y, cuando esté permitido, el desistimiento del contrato sin costes,

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.

g) Recibir información transparente sobre los precios, tarifas y condiciones generales aplicables al acceso y al uso de los servicios de gas.

2.- LA CARGA DE LA PRUEBA. Según el artículo 217 de la L.E.C, *“Corresponde al actor y al demandado reconviniendo la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables”* ... *“el tribunal deberá tener presente la disponibilidad y facilidad probatoria que corresponde a cada una de las partes del litigio”*.



Comunidad de Madrid

En este caso y conforme al Artículo 57 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos recae la carga de la prueba en la empresa comercializadora, por lo que ante un incremento de las tarifas pactadas inicialmente, esta deberá probar de forma suficiente que ha notificado al consumidor ese cambio conforme la normativa aplicable.

Asimismo la empresa comercializadora, debido a su situación de disponibilidad y facilidad probatoria, debería acreditar de forma indubitada que notificó al consumidor el cambio de tarifa.

A la vista de la reclamación y de las alegaciones y pruebas aportadas por las partes, en este caso en concreto NO queda probado que la empresa NOTIFICASE al CONSUMIDOR de FORMA DIRECTA el cambio de tarifa, puesto que:

- No aporta el contrato en el que debe constar como es la forma de obtener información actualizada sobre todas las tarifas aplicables.

- No prueba que se enviase el correo electrónico que alega que fue enviado, pues lo que aporta es un simple “pantallazo a una base de datos de excel”, en el que, si bien es cierto que consta una fecha de apertura del correo, no aporta una explicación de cómo funciona el sistema de envíos de los correos electrónicos de estas comunicaciones ni la forma en que se pudiese acreditar que se envió y recibió el email. La empresa comercializadora, a pesar de su disponibilidad, no ha utilizado una certificación de un tercero especializado que acreditase el envío de dicho email, cuando existen multitud de sistemas y de empresas que permiten enviar “correos electrónicos certificados” (Ej: eEvidence; Signaturit; mensatek, notificados, etc....).

- No consta que en el “Asunto del email”, se tratase de una información importante relacionada con el contrato. Es una realidad que cualquier consumidor, recibe multitud de correos electrónicos, muchos de ellos son “ofertas comerciales”, e incluso se recibe malware o intentos de “phishing” que pretendiendo pasarse por empresas de reconocido prestigio, como puede ser en este caso, la empresa reclamada, pretendan engañar al consumidor, por lo que no es que un consumidor que reciba un email de cambio de tarifa pase totalmente desapercibido entre la maraña de emails recibidos.

Existe un deber genérico de la comercializadora: el de “informar de forma transparente de sus precios”; en este caso, a pesar de enorme relevancia de la comunicación del cambio de tarifa que implica un altísimo incremento respecto a la tarifa que se venía abonando con anterioridad, la empresa comercializadora se ha limitado a emitir un mero correo electrónico, que no acredita la recepción y lectura por parte del consumidor.

Además, a pesar de su facilidad de disponibilidad, la comercializadora tampoco ha utilizado otros medios de comunicación adicional que hubiesen acreditado y reforzado que



Comunidad de Madrid

cumple con su deber de informar de forma transparente de sus precios y de notificar del cambio de tarifa: estos medios adicionales, sin suponer una carga excesiva como es el envío Burofax o cartas certificadas, hubiesen sido, por ejemplo, el envío de una notificación por correo postal ordinario, pues es evidente que la recepción en el domicilio de la comunicación, hubiese despertado un mayor interés por parte del consumidor y hubiese sido más consciente del cambio de tarifa, a diferencia de un supuesto correo electrónico, que en el mejor de los casos, sí que hubiese recibido el consumidor, pasa más desapercibido, ante la gran avalancha de correos electrónicos que normalmente recibe. Otros medios adicionales, hubiese sido el envío de “sms” informando que en “XX/XX/XXXX” se renueva su contrato, en el que actualizarían las tarifas hasta ahora vigentes, según comunicación enviada a su correo electrónico” y por último, al igual que se llevan a cabo multitud de campañas telefónicas, pudieron realizar una llamada telefónica grabada en el que se hubiese informado de la renovación del contrato y del cambio de tarifas” y de ofrecer al consumidor otro tipo de tarifas o alternativas mucho más económicas que la tarifa renovada.

A mayor abundamiento, en el escrito que supuestamente envían al consumidor, analizando el contenido del escrito, se considera que “No se informa de forma transparente” porque NO se indica de forma destacada y prioritaria que la comunicación se trata de un **“CAMBIO en las CONDICIONES de la TARIFA”**.

Por último, el consumidor, siempre manifiesta no haber sido notificado del cambio de tarifas y, desde el primer momento inició las oportunas reclamaciones al estar en desacuerdo con las mismas. Además, manifiesta que él no ha comunicado su correo electrónico como medio de contacto a la empresa.

3.- PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES

La Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid establece en su artículo 4. “Colectivos de especial protección”: 1. Los colectivos de consumidores que se encuentren en situación de inferioridad, desprotección o discapacidad ***por razón de su edad, origen o condición serán objeto de atención prioritaria*** en las actuaciones que desarrollen las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid. 2. Por concurrir las circunstancias enumeradas, esta protección se dirigirá especialmente a: (...) c) ***Personas mayores.***

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 establece en su artículo 3. “Conceptos de consumidor y usuario y de persona consumidora vulnerable”. 1. (...) “2. Asimismo, a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, ***aquellas***



Comunidad de Madrid

personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.”

El reclamante es un pensionista de 69 años que por sus circunstancias personales (edad, estudios, brecha digital, ...), se encuentra en una situación de indefensión y desprotección.

Se CONSIDERAN, hechos relevantes los siguientes:

- [REDACTED] no prueba de forma indubitada el envío del correo con la modificación de los precios,
- [REDACTED] indica que ha enviado dicho email a un correo electrónico que en ningún caso el consumidor ha comunicado como medio de comunicación con la empresa.
- [REDACTED], en caso de haber comunicado los nuevos precios en el correo al que se refiere, no lo hace de forma transparente al no indicar de forma destacada que se trataba de un cambio en las condiciones de la tarifa,
- El consumidor tiene la consideración de “persona consumidora vulnerable” en atención a sus circunstancias personales, económicas y educativas.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, **el Colegio Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de la parte reclamante. [REDACTED] deberá realizar una REFACTURACION desde el 08/10/2022 hasta que el consumidor cambió de compañía comercializadora con un término variable que ha de ser cobrado a 0,085156€/kWh al considerar que no queda acreditado de forma indubitada por la parte reclamada que se hubiese notificado al consumidor el cambio de tarifa ni de forma directa ni transparente.**

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.



Comunidad de Madrid

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.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

Fdo.:

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Consumer Representative]

Fdo