



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC-12520-6/2023

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 Asociación 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:

La reclamante [REDACTED] tenía contratado con [REDACTED] el suministro de gas con una tarifa de 0,057029€/kWh + IVA. Sin embargo, desde la factura emitida el 11/04/2022 se le está aplicando una tarifa de 0,107922€/kWh (a partir del 31/12/22 a 0,114046€/kWh), manifestando la reclamante que se había hecho sin su conocimiento ni su consentimiento. [REDACTED] contesta que la variación de precio se ha producido dentro del proceso de renovación del 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”.



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.- DOCUMENTACION APORTADA

Los escritos de solicitud de la parte reclamante pueden resumirse:

- Reclamación de consumo ref. 0696/23 presentada el 03/05/2023 en la OMIC de Fuenlabrada en la que se refleja:

"Después de un año haciendo reclamaciones telefónicas y presenciales me siento engañada por la compañía [REDACTED] ya que me ha estado cambiando contratos automáticos sin mi conocimiento ni mi consentimiento siendo estos perjudiciales para mí porque siempre ha ido subiendo las tarifas en beneficio a ellos aplicándome unas tarifas de libre mercado exageradas en mis recibos del gas.

Solicito que refacturen todas mis facturas desde febrero de 2022 al precio que yo tenía de 0,0570 hasta la factura del 17 de abril de 2023 por no tener conocimiento ni siquiera el ofrecimiento de acogerme a la tarifa de último recurso."

- El reclamante presenta escrito de alegaciones de 07/06/2023 a la contestación de [REDACTED] a la reclamación tramitada por la OMIC de Fuenlabrada en la que se reitera en las manifestaciones hechas en el primer escrito, solicitando se tenga en cuenta que se trata de una consumidora vulnerable.
- Solicitud de arbitraje presentada el 04/09/2023 en la que manifiesta:

[REDACTED] me ofrece un descuento por facturar a través de correo electrónico y al no cumplirlo pido telefónicamente que se dé de baja de ese correo y vuelvan las notificaciones y facturas físicas al domicilio. Y la compañía renueva sin otra posibilidad al mercado libre sin darnos el derecho de cambio a comercializadora de último recurso aun habiendo pedido en la oficina de forma presencial, y demostrando que soy consumidora vulnerable severa y teniéndolo reconocido en el contrato de luz en la misma compañía. Nunca he recibido contrato de renovación en mi domicilio.

Pido que se revise toda la facturación correspondiente a ese contrato desde febrero del 2022 y se refacture al precio que tenía asignado de 0,0570€ + IVA hasta la factura del 17 de abril de 2023 ya que no se comunicó por carta la variación de las tarifas.



Comunidad de Madrid

- Alegaciones del reclamante a la contestación de [REDACTED] a la Junta Arbitral de Consumo.

“Solicito se refacture el gas desde factura de febrero de 2022 hasta el 22 de marzo de 2023 al precio de 0,057€/kWh y no al precio que me cobró Iberdrola.”

La reclamante aporta tabla de las cantidades a devolver y hace referencia a que es una consumidora vulnerable al tener 80 años.

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

Tanto en la contestación remitida a la OMIC de Fuenlabrada (de 12/07/23), como en las alegaciones remitidas a la Junta Arbitral de Consumo (04/01/2024), Iberdrola Clientes 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 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.”

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.



Comunidad de Madrid

2.- RESULTADO DE LA AUDIENCIA A LAS PARTES

La parte reclamante comparece por escrito a la audiencia (28/01/24) y se reitera en las anteriores manifestaciones:

"[REDACTED] solicita le sea refacturado el periodo desde febrero 2022 hasta Marzo del 2023, al precio de 0,057 Euros KW/H y no al precio que le cobro [REDACTED] ya que renovó automáticamente en el mercado libre sin pensar en el perjuicio económico que le producía a la clienta siendo esta consumidora vulnerable severa, y en ningún momento se la ofreció el cambio a la tarifa de último recurso, sin más ruego se tenga en cuenta su solicitud, la documentación ya se ha adjuntado en el anterior reclamación y por tanto la tienen ya Vds."

La parte reclamada en su escrito de 04/01/2024 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



Comunidad de Madrid

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”.

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 consta la 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,



Comunidad de Madrid

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 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, la consumidora siempre manifiesta no haber sido notificado del cambio de tarifas. Además, manifiesta que no ha comunicado el 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



Comunidad de Madrid

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 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 una pensionista de 80 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 11/02/2022 hasta que el consumidor cambió de compañía comercializadora con un término variable que ha de ser cobrado a 0,057029€/kWh al considerar que no queda acreditado por la parte**



Comunidad de Madrid

reclamada que se hubiese notificado de forma indubitada 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.

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 signatures of the Vocals]