

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13477.6/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 05 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED] empleado público y árbitro acreditado de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ARBITEL 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 agosto de 2022, sin previo aviso ni obtención de mi consentimiento expreso, [REDACTED] modificó de manera unilateral la tarifa plana de gas que tenía contratada, aumentando el costo mensual de la misma de 95€ a 242€. Esta modificación significó un aumento de casi el triple en el importe que debo abonar mensualmente por el servicio de suministro de gas. Es importante destacar que, en años anteriores, cuando se realizaban cambios en la tarifa, la notificación se realizaba mediante un escrito independiente, lo cual permitía una mayor claridad y transparencia en el proceso de comunicación de modificaciones contractuales.

Comunidad de Madrid

- Asimismo, quisiera señalar que la notificación de este cambio en la tarifa fue camuflada dentro de una factura ordinaria, lo cual dificultó su identificación por mi parte. En ningún momento se me proporcionó información clara y previa sobre esta modificación, ni se recabó mi consentimiento expreso, tal y como exige la legislación española en materia de contratos y protección del consumidor.

Mi conocimiento sobre esta modificación unilateral de la tarifa se produjo recientemente, cuando solicité el cambio de tarifa con el objetivo de acceder al Bono Social, ya que mi familia es numerosa. En este proceso, la gestión fue realizada por teléfono y mi solicitud de cambio fue grabada, siguiendo así los procedimientos establecidos por la legislación vigente.

Según mi conocimiento, de acuerdo con la legislación española, en particular la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre) y la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, cualquier modificación de las condiciones contractuales debe ser notificada de manera clara y previa al consumidor, y es necesario obtener su consentimiento expreso antes de aplicar dichos cambios. En ningún caso, [REDACTED] ha obtenido mi consentimiento expreso para la modificación mencionada".

- Solicita: "1. La devolución de los importes cobrados en exceso como resultado de la modificación unilateral de la tarifa de gas, los cuales ascienden a 1.617€ (242€ - 95€ = 147€ de diferencia multiplicado por los 11 meses que me cobraron de más: 147€ x 11 meses = 1.617€ en total).
- 2. La evaluación de la conducta de [REDACTED] en relación con esta modificación, y, en caso de confirmarse una infracción a la legislación de protección del consumidor, se tomen las medidas correspondientes".

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

- Factura en la que se comunica el cambio de tarifa.
- Correos electrónicos intercambiados con la compañía.
- Cartas de renovación de años previos en los que se informa de los cambios de condiciones en una carta separada, no en un pie de página de una factura.

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

- La reclamada alega haber informado oportunamente del cambio de tarifa al consumidor mediante la factura referida.
- En la factura se lee, en letra pequeña, como nota a pie de página, lo siguiente: "El próximo 26.09.2022 se renovará su contrato de gas. Su producto actual ha quedado descatalogado. A partir del 26.09.2022, le ofrecemos el producto alternativo [REDACTED], que consiste en una cuota fija mensual de energía, personalizada para el

Comunidad de Madrid

consumo realizado en los 12 meses anteriores y las características del suministro, y no contempla ningún importe por excesos, ni regularización alguna sobre el consumo efectivo si se mantiene durante 12 meses.

La nueva cuota incluye, además, el importe del alquiler del contador y el canon IRC y en su factura dejará de ver el impuesto especial de hidrocarburos de manera desagregada. En caso de baja de la [REDACTED] antes de finalizar la vigencia del Contrato, se calculará la diferencia entre el importe que ya abonado hasta la fecha de baja y el importe reportado hasta esta fecha con la tarifa de referencia correspondiente indicada en las Condiciones Económicas y se facturará o abonará la diferencia entre ambos importes, sin ninguna penalización por baja anticipada. El consumo máximo anual para la nueva vigencia está calculado a partir del consumo anual, incrementado en un 50%. Si antes de finalizar los 12 meses superara el consumo máximo anual pactado, nos reservamos el derecho a cambiar su contrato a la tarifa de referencia correspondiente. Le indicamos la variación entre sus condiciones económicas actuales y las que aplicarán a partir del 26.09.2022 y durante 12 meses, impuestos vigentes incluidos (1) : **Cuota neta final mensual (€/mes): 280,00 (actual: 98,00)**; consumo máximo anual (kWh): 22.854,00 (actual: No aplica); precio de excesos (€/kWh): No aplica (actual: 0,057740); precio del término fijo de referencia (2) (€/día): 0,765637 (actual: No aplica); precio del término variable de referencia (2) (€/kWh): 0,160915 (actual: No aplica); coste anual de suministro (3) **(€/año): 3.360,00 (actual: 1.176,00)**. Si las condiciones comunicadas no fueran de su interés podrá contactar con nosotros para cambiar de modalidad de precio o bien comunicarnos la resolución del contrato sin coste alguno para usted". [La negrita es nuestra].

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:

PRIMERO.- Los consumidores tienen derecho a ser preavisados con un mes de antelación, de forma transparente y comprensible, del cambio de tarifas y a poder proceder a la no renovación en caso de no estar conformes con dicho cambio, lo que no significa que deban aceptar expresamente el cambio de tarifas expresamente. Es decir, el plazo de preaviso es de un mes, no de dos; y, comunicado apropiadamente un cambio de tarifas, si el consumidor no se opone, las tarifas renovadas le serán aplicables sin que sea necesario que las haya aceptado expresamente (arts. 44.1.e) LSE y 57 bis f) LSH).

SEGUNDO.- El tamaño de la letra de la información del cambio de precio no cumple con los requisitos del art. 80 TRLGDCU (no mide 2,5 mm ni hay un interlineado de 1,15 mm), por lo que, de nuevo, no satisface los requisitos de transparencia por lo que no es oponible al consumidor (art. 83 TRLGDCU).

TERCERO.- Por otra parte, si bien es cierto que [REDACTED] aporta factura en la que se informa del cambio de tarifas como consecuencia de la renovación anual, lo cierto es que la remisión

Comunidad de Madrid

de la información junto a una factura, no reúne los requisitos de transparencia material que exige el art. 57 bis f) LSH y 80 TRLGDCU, tal y como ha declarado la STS 4.12.2023 (RJ 2023/6117), pues impide que el consumidor se aperciba del alcance jurídico y económico del cambio de las nuevas tarifas.

Esto es así porque, en palabras de la referida sentencia "un consumidor medio, razonablemente atento y perspicaz, no tenía por qué advertir fácilmente, en un examen rutinario de un documento por naturaleza repetitivo, que se le variaba el sistema de facturación y cobro. Como bien dice el Ministerio Fiscal, esa información trascendental, que afectaba a un elemento tan relevante como el precio del contrato, "ni siquiera se expone en primer lugar o se destaca en forma única por la tipografía o el color del resto de las informaciones, sin que parezca tampoco previsible para el consumidor medio que una modificación contractual figure en un apartado bajo ese título, máxime cuando ni siquiera fue advertido al contratar de que podía ser informado de las modificaciones contractuales por ese medio, por lo que parece lógico que solo espere en la factura comunicaciones sobre sus cargos mensuales".

Y, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de D. [REDACTED] en el sentido de ordenar el recálculo de las facturas conforme a las tarifas previas a la modificación, respecto a aquellas facturas emitidas desde la renovación de tarifas de 2022 hasta la siguiente renovación, en su caso. En consecuencia, la reclamada deberá restituir al reclamante los importes abonados en exceso, en treinta días desde la comunicación del laudo, momento a partir del cual devengarán intereses de conformidad con el art. 1108 CC. Con todo, no se entra a conocer sobre la pretensión sancionatoria ya que esta no es una de función atribuida a los Colegios Arbitrales.

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.

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

Comunidad de Madrid

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



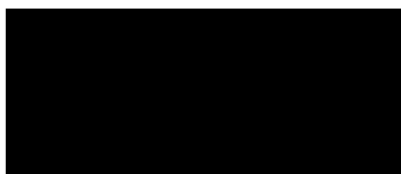
Fdo.



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



Comunidad de Madrid