

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14198.6/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]

NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

CIF [REDACTED]

En Madrid, a 23 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

“No he recibido aviso de cambio alguno en las condiciones del contrato. No tengo llamadas, ni mensajes, ni correo electrónico con ningún cambio de condiciones. No tengo ningún contrato firmado con [REDACTED] ni copias del mismo en ningún momento dado. Autorización para un cambio de condiciones o tarificación”.

En escrito ante la OMIC, el consumidor señala que:

“Excesivo coste de facturas y según [REDACTED], me cambiaron el contrato, no teniendo notificación de dicho cambio y por lo tanto, no puede el titular de servicio dar su consentimiento a dicho cambio”.

Solicita revisen las facturas con excesivo coste.

En escrito de 29.11.23 el consumidor insiste en no tener copia del correo mencionado y que si hubiera conocido dichos precios no habría aceptado dichas condiciones, dado que hay otras ofertas en el mercado. Solicita que se emitan nuevas facturas con las cantidades justas y el reembolso de lo cobrado indebidamente.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

En escrito del 9 de noviembre de 2023, la reclamada manifiesta que:

“El pasado 19 de septiembre de 2022 enviamos a la dirección de correo electrónico que tenemos registrada en nuestros sistemas la renovación de los precios del contrato. En dicha comunicación se informa de forma transparente, comprensible y directa de los

Comunidad de Madrid

nuevos precios que se aplicarán en el contrato hasta la siguiente renovación; adjunto le remitimos la copia de la documentación enviada y captura del envío realizado.

Tras la aceptación de la oferta realizada el pasado 16 de febrero de 2023 tuvo aplicadas las nuevas condiciones hasta la baja del contrato realizada el 17 de febrero de 2023. La facturación emitida por parte de [REDACTED] es correcta realizada en base a las condiciones pactadas del contrato y su correspondiente renovación por ello le confirmamos que no procede la refacturación.

En escrito de 20 de septiembre de 2024, se reiteran en las alegaciones, y en que se comunicaron los nuevos precios el 19 de septiembre de 2022, por correo electrónico, para ser aplicados "a partir del 30 de noviembre de 2022".

3. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º.- Se presentan las siguientes facturas:

- Factura de gas de 7.10.22 a 2.12.22, por importe de 261,75 €. Del 7 al 20.10.22 se facturan 257 kwh a 0,069194 €/kwh, y del 21.10.22 al 2.12.22 los 791 kwh se facturan a 0,244157 €/kwh. Parte de lectura estimada el 6.10 a lectura real el 2.12.22.
- Factura de gas de 3.12.22 a 6.02.23, por importe de 676,19 €. Consumo de 2444 kwh (lectura real) a 0,244157 €/kwh.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES**:

PRIMERA:

El consumidor reclama por la aplicación de las nuevas tarifas de su contrato de gas tras la renovación anual, sin haber tenido conocimiento de las mismas.

La comercializadora indica que envió un correo electrónico con las condiciones de la renovación el 19 de septiembre de 2022, para ser aplicado a partir del 21 de octubre de 2022. Aporta el pantallazo de tareas con el envío del correo.

El art. 57 bis apartado f. LSH (Ley 34/1998, de 7 de octubre) establece como derecho de los consumidores: *"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"*.

La cuestión que debe dirimirse es una cuestión de hecho: si hubo o no comunicación, y si esta sirvió para informar con la debida antelación, de modo transparente y comprensible de los nuevos precios. El Colegio arbitral ha tomado en consideración las siguientes circunstancias:

1º) La comercializadora ha probado que se envió la comunicación de cambio de condiciones económicas, pero el cuadro de tareas presentado no demuestra, ni que dicha comunicación llegase a conocimiento del consumidor, ni el contenido de la misma, es decir, que dicha comunicación contuviese el pdf con las nuevas condiciones, y no cualquier otra comunicación.



Comunidad de Madrid

2º) Por otro lado, el consumidor no puede aportar la prueba negativa de no haber llegado a conocer las nuevas condiciones económicas. Dice no haber recibido el correo ni tener copia del mismo. Exigirle una prueba de no haber recibido la comunicación sería una “*probatio diabólica*” dado que es una prueba negativa. El correo ha podido ir a spam o inclusive no haber sido recibido por saturación o por cualquier otro motivo.

3º) Debe tenerse en cuenta que el comportamiento del consumidor es coherente con el hecho de no haber conocido las nuevas condiciones antes de su aplicación. En la primera factura en que parcialmente se aplican los nuevos precios, el consumidor solo hace un gasto de 791 kwh, por lo que la factura no es tan elevada que lleve a un análisis de la misma. En cuanto recibe la primera factura en la que se aplican íntegramente los nuevos precios, que tiene un consumo de 2.444 kwh, el consumidor “conoce” de verdad en ese momento el cambio de precios, y tras esta factura, emitida el 8.02.23, inmediatamente cambia de compañía comercializadora.

4º) Por último, una subida de 0,069194 €/kwh a 0,244157 €/kwh, implica multiplicar casi por 4 (es decir un incremento de casi un 400%) el precio del kwh de gas consumido. Cualquier consumidor medio, ante una subida tan exponencial del término de la energía habría reaccionado cambiando de compañía o negociando mejores condiciones económicas con su suministrador contratante.

Para este Colegio arbitral no existe prueba alguna de que el consumidor conociese y fuese debidamente avisado del cambio de condiciones, por lo que no pudo ejercer en plazo el derecho a resolver el contrato antes de la aplicación de las nuevas condiciones. Todos estos indicios llevan al Colegio arbitral a ESTIMAR LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR porque no existe suficiente prueba de que el consumidor llegase a tener conocimiento previo del cambio de condiciones económicas antes de su efectiva aplicación al contrato, lo que vulnera lo dispuesto en el art. 57 bis f) LSH.

La estimación de su pretensión obliga a recalcular el consumo de las facturas al precio anterior.

Período	Consumo precio renovado	Consumo precio anterior	Diferencia	Iva	Total
7.10.22 a 12.2.22	791x 0,244157 €/kwh= 193,14	791x 0,069194 €/kwh= 54,73	193,14- 54,73 = 138,41	6,92	138,41+6,92 = 145,33
3.12.22 a 6.02.23	2.444x 0,244157 €/kwh= 596,74	2.444x 0,069194 €/kwh= 169,11	596,74- 169,11= 427,63	21,38	427,63+21,38= 449,01

En definitiva, aplicando el precio previo a la renovación, la comercializadora debe reintegrar al consumidor la cantidad de 145,33+449,01 = 594,34 €.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, dado que no ha quedado probado que el consumidor llegase a tener conocimiento real del cambio de precios con carácter previo a la aplicación de los mismos, tal como exige el

Comunidad de Madrid

art. 57 bis, apartado f LSH.

En virtud de ello, debe recalcularse el consumo al precio previo a la renovación, por lo que la comercializadora debe reintegrar al consumidor la cantidad de **594,34 €**.

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.

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 señalado al principio.

Madrid, 24 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature of the Arbitral President]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

Fdo.: [Redacted]