



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01674.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de enero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado 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 entre las partes.

El Colegio Arbitral seguidamente entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

1. Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamante pueden resumirse en:

No esperaba el problema que surgió con [REDACTED] Tras casi 30 años con ellos como suministrador de luz -y aún sigo con ellos para la electricidad-, cuando desapareció [REDACTED] me ofrecieron un contrato PRECIO FIJO para suministrar también el gas, con renovación automática y lo acepté.

Resulta que al dejar renovar automáticamente el contrato como siempre el pasado día 23 de diciembre de 2022, "decidieron" ellos unilateralmente cambiar mi contrato de PRECIO FIJO a PRECIO VARIABLE Y ¡¡¡ABUSIVO!!!



Comunidad de Madrid

Me pasaron después para cobro una factura de gas (2.11.22-2.1.23) de iii263.42 EUROS!!! (casi el triple de lo que normalmente pagaba).

Luego, me querían cobrar la suma de: iii 459.05 €!!!, para el periodo de 2.1.23 a 28.2.23, y tras hablar con ellos, me di de baja y puse una reclamación de inmediato. La siguiente factura fue por 192.66 euros para un periodo de aproximadamente un mes.

Obviamente les llamé varias veces para reclamar y finalmente aceptaron cursar formalmente la reclamación (No. 209293600), de la cual ¡no he recibido contestación hasta la fecha! Ni he podido contactar de nuevo con ellos.

Somos 2 viejecitos jubilados en casa -mi marido y yo- que no hemos cambiado nuestros hábitos en absoluto.

Ellos mismos me recomendaron [REDACTED], que después vi que es un "afiliado" de ellos. ¡No quise quedar sin suministro de gas, ya que cocinamos con gas también!

Además, las cartas reclamando la deuda de un total de 651.73 euros van dirigido a UN "KIOSKO DE HELADOS". Vivo en la segunda planta de un bloque de viviendas: ¿kiosko de helados?

Me reclaman ahora un total de 651.73 € (tras pagar la indignante cantidad de 263.42 €).

2.- Las alegaciones y pruebas presentadas por la parte reclamada pueden resumirse en:

Hemos revisado las condiciones de la oferta contenida en el contrato de [REDACTED] y hemos comprobado que el precio que veníamos aplicando era correcto. En concreto, la variación de precio que indica [REDACTED] 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 que adjuntamos a este escrito. Según se detalla a continuación, la carta de renovación fue correctamente enviada a través de correo electrónico, a la dirección facilitada por [REDACTED] mediante el procedimiento estandarizado de envío ordinario de correos electrónicos "Protocolo de Comunicación SMTP". La herramienta CCM (Customer Communication Management, siglas en inglés para "Gestor de Comunicaciones con Clientes") que utiliza el referido protocolo, nos aporta toda la información sobre la situación y características del envío. En este caso, cuando la herramienta indica que consta "Envío transmitido por E-Mail" en la columna "SITUACIÓN_ENVÍO", nos está informando de que el email ha sido entregado al servidor del correo electrónico del cliente. 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 se envió comunicación a [REDACTED] a la dirección de correo electrónico asociada a su contrato informando de las nuevas condiciones a aplicar en su suministro de gas. Tal y como consta en dicha comunicación, se incluye 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. Cabe señalar, que no es preceptivo hacer la comunicación de forma fehaciente, y ha quedado sobradamente acreditado, que [REDACTED] ha dado cumplimiento a la citada ley.

Por todo ello, consideramos correcta la facturación emitida. Por lo anteriormente expuesto, solicitamos de esa Junta de Arbitral de Consumo que tenga por presentadas las alegaciones de [REDACTED], para la Mediación de Arbitraje. Las presentes alegaciones



Comunidad de Madrid

en fase de Mediación serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral.

2.- Dar audiencia a las partes.

3.-DECISION ARBITRAL:

El Órgano Arbitral, previa deliberación se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en DERECHO, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

PRIMERA: El objeto de debate se centra en determinar si la modificación del contrato de suministro suscrito entre las partes fue debidamente notificada a la reclamante, puesto que niega haber recibido dicha notificación.

A este respecto la reclamada indica en sus alegaciones que envió la carta de renovación del contrato mediante correo electrónico a la dirección facilitada por la reclamante. En la documentación que ha presentado relativa a la información sobre la situación y características del envío, aparece el correo como enviado y el contenido de la carta, sin embargo, no consta la apertura del correo por el destinatario, por lo que la empresa no acredita de forma indubitada la recepción del correo por parte de la reclamante, lo cual no permite entender que la modificación de las condiciones del contrato haya sido debidamente notificada, tal como exige el artículo 57 bis de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, relativo a los derechos de los consumidores en relación con el suministro, en el que, entre otras cuestiones, establece el derecho a ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivadas de las condiciones previstas de forma transparente y comprensible, con al menos un mes de antelación.

SEGUNDA: Estando a lo expuesto, no cabe aplicar la modificación en el precio para el suministro de gas por lo que procede refacturar conforme a la tarifa contratada, para cumplir el contrato de suministro con el contenido pactado antes del cambio, al no haber quedado debidamente acreditado que la reclamante hubiera conocido la modificación de su contrato.

Por todo ello, el Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR la solicitud de arbitraje.

El 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.

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.

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 y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:



VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

