

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08454.2/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 10 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[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.

[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:

1º) En escrito de 8.02.24 ante la OMIC, el consumidor manifiesta que:

“Que sin haberme comunicado ni explicado lo que es el mantenimiento de la luz, me lo pusieron, cobrándome 5,10 € mensualmente. Cuando me di cuenta fui a las oficinas de [REDACTED] y pregunté desde cuándo me lo pusieron y me dijeron que desde el mes de febrero de 2022. Y yo les dije que no me interesaba. Solicito la devolución de lo cobrado”.

2º) En escrito de solicitud de arbitraje de 18.06.24, el consumidor reclama que:

“Me están cobrando las facturas por unos servicios que no he solicitado: tarifa plana de gas, mantenimiento de la luz y del gas, me he puesto en contacto con [REDACTED] para indicarles que sin habérmelo comunicado ni explicado qué es la tarifa plana me están cobrando 60 € mensuales hasta junio. Por otro lado, me cobran una cuota de mantenimiento de luz que tampoco he solicitado. Desde la empresa me indican que yo he firmado un contrato a través de SMS. Jamás he sido consciente y no es una manera transparente de obrar.

SOLICITA

- Devolución de los importes cobrados por las cuotas de mantenimiento de luz y gas.
- Devolución de la tarifa plana de gas.

3º) El consumidor alega ante la respuesta de [REDACTED] que no es cierta la aceptación por su parte del contrato, porque desconoce qué es un SMS, y cómo contestarlo en el teléfono, porque tiene 76 años.

Igualmente indica que la controversia no se ha resuelto, porque los 40 € que le han

Comunidad de Madrid

devuelto corresponden al piso de Valencia.

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

1º) En escrito de 25.03.24 la reclamada alega que:

“Tras realizar las comprobaciones oportunas, hemos verificado que el consumidor ha constado como titular del contrato luz correspondiente al suministro situado en la vivienda (de Valencia) desde el 21 de diciembre de 2021 hasta 6 de septiembre de 2023. Hemos comprobado que el 10 de septiembre de 2023 hemos inactivado el servicio mantenimiento Servi Electric Express, en vigencia, por lo que el 22 de marzo de 2024 hemos anulado el servicio a efecto, generando un abono de 40,84 €, así como un abono de 1,02 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada, que serán remitidos mediante transferencia a la cuenta bancaria del consumidor.

2º) En escrito de 14.05.24, la reclamada manifiesta con respecto a los servicios complementarios de luz y gas del domicilio de Madrid, que:

“Comprobamos que, ambos servicios estuvieron activos durante el siguiente periodo: - SVE Xpress 18 de diciembre de 2021 a 10 de septiembre de 2023; - SVG Xpress 19 de diciembre 2021 a 9 de septiembre de 2023; Los cuales corresponden con la contratación que realizó el [REDACTED] el día 13 de diciembre de 2021 en el marco de una campaña comercial, contactamos con el número de teléfono [REDACTED] para hacer una oferta comercial. En el transcurso de la llamada telefónica, la agente, remitió al [REDACTED] la oferta comercial con las condiciones de contratación del suministro de gas y electricidad mediante SMS a su teléfono móvil para su aceptación en caso de estar interesado.

3º) En escrito de 15.05.24, la reclamada manifiesta (con respecto a la vivienda de Madrid) que:

“El 13 de diciembre de 2021, en el marco de una campaña comercial, contactamos con el número de teléfono para hacer una oferta comercial al consumidor. En el transcurso de la llamada telefónica, la agente remitió al consumidor la oferta comercial con las condiciones de contratación del suministro de gas mediante SMS a su teléfono móvil para su aceptación en caso de estar interesado.

Dicha llamada resultó en una contratación de suministro de gas para dicho CUPS, correspondiente al punto de suministro de la dirección ya mencionada. Se adjunta certificado expedido por Aviva Voice Systems and Services SL en su calidad de tercero de confianza, que acredita que el 13 de diciembre de 2021 se envió un mensaje de texto al teléfono móvil al que se adjuntó un enlace con los datos del suministro y condiciones contractuales aplicables al producto que se estaba contratando. En dicho certificado consta también que la persona que recibió el SMS confirmó con un sí la contratación.

En la documentación contractual (certificado Aviva) se constatan las condiciones económicas de la contratación en la que se indican los términos de esta. [REDACTED] considera que la contratación se realizó correctamente y con el consentimiento del consumidor. Asimismo, que la emisión de la facturación ha sido emitida en cumplimiento de lo establecido en la contratación, coincidiendo con las lecturas y consumos correctos informados por la distribuidora, por lo que no ha considerado procedente anular ni refacturar importes facturados en concepto de los mencionados servicios”.

4º) En escrito de 15.07.24, la reclamada indica que:

En relación con el punto de suministro de gas de la vivienda de Madrid:

“El 13/12/2021 nos comunicamos con [REDACTED] a su número de teléfono [REDACTED] en el marco de una campaña comercial, en la cual ofrecíamos en 15% de descuento al contratar los servicios de mantenimiento ““ServiElectric Xpress” y “ServiGas Xpress”. A través de dicha llamada se generó la contratación en nuestra compañía del suministro de

Comunidad de Madrid

electricidad con una “Tarifa Compromiso Luz”, del suministro de gas con una “Tarifa Plana Gas”, y de los servicios de mantenimiento “ServiElectric Xpress” y “ServiGas Xpress”. “En cuanto a la “Tarifa Plana Gas”, aclaramos que, presentaba inicialmente una cuota de 20,66 € (sin IVA incluido), sin embargo, tras finalizar los 12 meses correspondientes, el 14/12/2022 se renovó dicho contrato con la nueva cuota de 60,33 € (sin IVA incluido). Esta renovación, **le fue informada al cliente con el siguiente mensaje, a través de la factura FE22321404959702 emitida el 27/10/2022** con importe de 53,80 €: “El próximo 14.12.2022 se renovará su contrato de gas. Le indicamos la variación entre sus condiciones económicas actuales y las que aplicarán a partir del 14.12.2022 y durante 12 meses, personalizadas en base a su histórico de consumo actual, impuestos vigentes incluidos (1): Cuota mensual (€/mes): 63,35 (actual: 21,69); consumo máximo anual (kWh): 6.378,00 (actual: 2.468,00); precio neto final del término fijo de referencia (2) (€/día): 0,207169 (actual: 0,207169); precio neto final del término variable de referencia (2) (€/kWh): 0,154344 (actual: 0,087109); coste anual de suministro (3) (€/año): 760,20 (actual: 260,28). 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.” Por este motivo, desde la factura FE23321415056993 emitida el 27/1/2023, correspondiente al periodo del 14/12/2022 al 13/1/2023, con importe de 87,80 €, se comenzó a aplicar la cuota de la “Tarifa Plana Gas” de 60,33 € (sin IVA incluido).

En cuanto a los **servicios de mantenimiento** “ServiElectric Xpress” y “ServiGas Xpress”, con el fin de no ir en contra de los intereses del [REDACTED], hemos anulado las siguientes facturas emitidas tras su contratación generada el 13/12/2021, y tras su renovación el 20/12/2022:

- Factura de ServiElectric Xpress FS21323078316766, emitida el 18/12/2021 con importe de **43,14 €**. Esta factura fue cobrada en 11 cuotas de 3,59 €, y una última cuota de 3,65 €.
- Factura de ServiGas Xpress FS21323078321794, emitida el 19/12/2021 con un importe de **72,60 €**. Esta factura fue cobrada en 12 cuotas de 6,05 €.
- Factura de ServiElectric Xpress FS22323081555067 emitida el 20/12/2022 con un importe de **61,25 €**. De esta factura, únicamente constan pagadas 8 cuotas de 5,10 €, dado que, este servicio fue dado de baja el 10/9/2023.
- Factura de ServiGas Xpress FS22323081555742 emitida el 20/12/2022 con un importe de **103,09 €**. De esta factura, únicamente constan pagadas 8 cuotas de 8,59 €, dado que, este servicio fue dado de baja el 10/9/2023.

A raíz de esta acción, se ha generado un abono a favor del cliente de 225,26 €, más 17,40 € correspondiente al interés legal del dinero. Este importe será remitido mediante transferencia a la cuenta bancaria ES35 informada como medio de pago. A 15/7/2024, confirmamos que el [REDACTED] no presenta deudas pendientes de pago, así como tampoco tiene ningún servicio activo en nuestra compañía, asociado al punto de suministro indicado.

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

1º) Se presentan las siguientes facturas (del domicilio situado en Valencia):

Fecha emisión	Importe (ServiElectric Xpress)
31.05.23	5,10
29.06.23	5,10
31.07.23	5,10
1.09.23	5,10

2º) Se aportan facturas del domicilio de Madrid:

Comunidad de Madrid

Fecha emisión	Período	Gas (mas IVA)	Servicios (ServiElectric y ServiGas)
18.12.21			43,14 (SVE)
19.12.21			72,60 (SVG)
20.12.22			103,09 (SVG)
21.12.22			61,25 (SVE)
21.03.22		25,00 (iva inc)	
27.10.22		20,66	9,64
27.01.23	14.12.22 13.01.23	a 60,33 (63,35 iva Incl)	13,69
1.03.23	14.01.23 13.02.23	a 60,33	13,69
29.03.23	14.02.23 13.03.23	a 60,33	13,69
27.04.23	14.03.23 13.04.23	a 60,33	13,69
28.06.23	14.05.23 13.06.23	a 60,33	13,69
30.08.23	15.07.23 15.08.23	a 9,01 (tarifa por uso)	13,69

3º) Se aporta Certificado de tercero de confianza (Aviva Voice Systems & Services SL) de contratación efectuada el 13.12.2021 al número de móvil [REDACTED] para la vivienda de Madrid.

En las condiciones del contrato se indica tarifa plana gas, con consumo anual previsto de 1645 kwh por 25 €/mes. Se contrata Servigas Xpress (no se indica precio).

4º) Se aporta Certificado de Aviva de contrato de suministro dual y servicios, en el que se menciona la tarifa de luz (tarifa compromiso Luz), con consumo anual previsto de 993 kwh, y potencia 3.45, y el SVE Xpress (sin indicar precio)

5º) En la factura emitida el 27.10.22 se indica al consumidor que el 14.12.22 se renovará su contrato de gas. Le indican que la cuota mensual de gas pasa a 63,35 €/mes de los 21,69 €/mes actuales, con un consumo máximo anual de 6.378 kwh (de los 2.468 kwh actuales).

6º) El consumidor presenta facturas de su nueva comercializadora en mercado regulado ([REDACTED])

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 dos cuestiones: por los servicios complementarios de luz y gas en el domicilio de Madrid y de gas en el de Valencia, y por la tarifa plana de gas en el domicilio de Madrid.



Comunidad de Madrid

1º) En cuanto al servicio complementario de Servigas en la vivienda de Valencia, la comercializadora ha estimado la reclamación y ha devuelto ya al consumidor las cantidades cobradas que se concretan en un abono de 40,84 €, así como un abono de 1,02 € para aplicar el interés legal del dinero sobre la devolución realizada.

2º) En cuanto a los servicios complementarios de ServiElectric y Servigas de la vivienda de Madrid, se han dado de baja a 1.09.23, por lo que de las cuatro facturas (anuales), dos estaban completamente pagadas, las correspondientes a 2022, por importe de 43,14 y 72,60, mientras que de las de 2023 sólo se habían pasado 8 mensualidades de 5,20 y 8,59 (es decir 13,69 en cada factura mensual). La comercializadora ha aceptado esta pretensión del consumidor y le ha restituido las cantidades percibidas: $43,14 + 72,60 + 109,52 = 225,26$ € a los que se ha sumado un abono de 17,40 € en concepto de interés legal del dinero.

Por lo tanto, estas pretensiones, aceptadas por la reclamada, y ya ejecutadas, se elevan por el Colegio a Acuerdo parcial conciliatorio.

SEGUNDA:

El consumidor reclama también por la tarifa plana de gas del domicilio de Madrid. La comercializadora explica que se le hizo una oferta comercial por teléfono, el 13.12.2021 y aporta los contratos verificados por el tercero de confianza (Aviva Voice Systems).

Aunque el consumidor no reconoce haber realizado el contrato, lo cierto es que la intervención del tercero de confianza acredita que la contratación se ha efectuado, y es válida. No obstante, la tarifa plana se ha contratado el 13.12.2021, por un importe mensual de 25 euros iva incluido. En la siguiente anualidad, la cuota de la tarifa plana sube a 63,35 iva incluido, lo que implica una subida superior al doble de la tarifa previa. La comercializadora señala en sus alegaciones que: *“En cuanto a la “Tarifa Plana Gas”, aclaramos que, presentaba inicialmente una cuota de 20,66 € (sin IVA incluido), sin embargo, tras finalizar los 12 meses correspondientes, el 14/12/2022 se renovó dicho contrato con la nueva cuota de 60,33 € (sin IVA incluido). Esta renovación, le fue informada al cliente con el siguiente mensaje, a través de la factura FE22321404959702 emitida el 27/10/2022 con importe de 53,80 €: “El próximo 14.12.2022 se renovará su contrato de gas. Le indicamos la variación entre sus condiciones económicas actuales y las que aplicarán a partir del 14.12.2022 y durante 12 meses, personalizadas en base a su histórico de consumo actual, impuestos vigentes incluidos (1): Cuota mensual (€/mes): 63,35 (actual: 21,69); consumo máximo anual (kWh): 6.378,00 (actual: 2.468,00); precio neto final del término fijo de referencia (2) (€/día): 0,207169 (actual: 0,207169); precio neto final del término variable de referencia (2) (€/kWh): 0,154344 (actual: 0,087109); coste anual de suministro (3) (€/año): 760,20 (actual: 260,28). 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 actualización anual de precios se efectuó mediante la factura, y con la antelación necesaria exigida en la normativa, (art. 57 bis.f) LSH), por lo que la cuestión se circunscribe a determinar si la notificación del cambio de precios a través de la factura se ha realizado de un modo adecuado o no para cumplir con los requisitos exigidos. Dicho precepto establece como derecho de los consumidores, el **“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 su aplicación de forma transparente y comprensible”**.

Por lo tanto, comunicación ha habido, pero el Colegio debe decidir si la comunicación implicó que el consumidor hubiese sido debidamente avisado, de modo transparente y

Comunidad de Madrid

comprensible y con la antelación requerida. El Colegio ha tomado en consideración tres argumentos esenciales:

1º La inclusión en la factura de una comunicación de esta importancia no es algo esperable para el consumidor, dado que en la factura se resumen los consumos anteriores, pero el consumidor no tiene por qué esperar información adicional más allá de los costes de la energía consumida. En segundo lugar, se ubica en la última página de la factura, ni siquiera al inicio de la misma. Por lo tanto, dicha comunicación pasa normalmente desapercibida para el consumidor, sin que en la comunicación exista ningún título o indicación que pueda llamar la atención del mismo para saber que le van a modificar el precio del contrato de suministro.

2º No puede considerarse que la comunicación haya sido “transparente” tal como exige la normativa, dado que el tamaño de la fuente y el interlineado no cumplen con los requisitos para el control de inclusión de las condiciones generales, previsto en el art. 80.1.b TRLCU, concretamente el requisito de accesibilidad y legibilidad. Este precepto establece que en los contratos con consumidores que utilicen cláusulas no negociadas, deberán cumplir los siguientes requisitos: *“Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura”*.

Pues bien, una vez impresa la factura, a tamaño de página, la medición de una fuente de un tamaño y un interlineado inferior a los exigidos legalmente. Las citadas dimensiones no cumplen con los requisitos de accesibilidad y legibilidad previstos para las condiciones generales, por lo que no podrían considerarse incorporadas al contrato (art. 7.b LCGC) ni vincular a las partes. Por todo ello, no se puede considerar que la comercializadora haya comunicado la información de un modo “transparente”, lo que lleva a estimar que se ha vulnerado el art. 57 bis f) LSH.

3º Y por último y no menos importante, el consumidor tiene una edad avanzada, 76 años, por lo que debe ser considerado un consumidor vulnerable. En tal caso, el TRLCU prevé que debe prestarse especial atención, y debe facilitarse la información en “formatos adecuados, accesibles y comprensibles” (así, por ejemplo, el art. 97.1 TRLCU en relación con la información precontractual). En este caso, la comercializadora no ha realizado ninguna actuación para adaptar la comunicación de modificación contractual para un consumidor vulnerable, por razón de su edad.

Estos tres argumentos llevan al Colegio Arbitral a considerar que la comunicación de modificación de la tarifa plana de gas no ha cumplido con los requisitos normativos, sin que el consumidor haya sido “debidamente avisado de forma transparente y comprensible”. Procede por lo tanto, ESTIMAR LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR, y restituirle la diferencia entre la nueva tarifa aplicada y la que previamente se había contratado desde el 14.12.2022 hasta la baja del contrato. Debe restituirse por lo tanto la diferencia de $63,35 - 25 = 38,35$ € durante los 7 meses de 2023 que el contrato estuvo en vigor, (dado que en la factura de 30.08 el precio es inferior y lo cobran por tarifa por uso y no por tarifa plana). Por lo tanto $38,35 \times 7 =$ **268,45 €** que la comercializadora debe restituir al consumidor.

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:

1º **ELEVAR A ACUERDO PARCIAL CONCILIATORIO**, el acuerdo al que han llegado las partes, y que ya ha sido cumplido, relativo a la devolución de los importes abonados por el



Comunidad de Madrid

servicio complementario de luz (ServiElectric) en la vivienda de Valencia, y por los servicios complementarios de gas y luz (ServiGas y ServiElectric) de la vivienda sita en Madrid.

Los importes, junto con el interés legal del dinero, ya han sido abonados al consumidor.

2º La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, que reclamaba la devolución de la cuota plana de gas de la vivienda de Madrid por no ser consciente de haberlo contratado. La contratación es válida, pero no fue acorde a la normativa (art. 57 bis f LSH y 80.1.b TRLCU) la novación contractual del precio para la anualidad siguiente, por lo que debe ser restituida al consumidor la cantidad de **268,45 €**.

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 y fecha señalados al principio.

Madrid, 10 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo