



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13798.8/2024

RECLAMANTE:



RECLAMADO:

En Madrid, a 30 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este Colegio 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 09/10/2024 que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con el cobro del 5% del tiempo restante del contrato de electricidad. Solicitud: "El reembolso del importe cobrado por penalización por permanencia, así como la no incorporación de mis datos a ficheros de solvencia". Cantidad que reclama: 52,39 €.

La parte reclamante aporta:

- Reclamación presentada el 08.07.2024 a la empresa reclamada por [REDACTED]
- Factura de fecha 04.07.2024 emitida por la empresa reclamada, por importe de 112,03 €, periodo de facturación del 01.06.2024-13.06.2024. Fin de contrato 27.02.2025. Concepto "Otros sin IVA" 52,39€, en el detalle aparece con el concepto "penalización por baja".
- Contrato de electricidad realizado entre las partes, de fecha 14.02.2024.
 - o Consta cláusula Undécima sobre la terminación del contrato que indica que "En el caso en que, a causa del cliente, ya sea por resolverlo unilateralmente o que se resuelva por incumplimiento por su parte, se rescindiera el contrato antes de iniciada la primera prórroga, la penalización podrá alcanzar el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de adquirir, excepto en el caso de cambio de modalidad de contratación a PVPC, acreditando los requisitos para ser considerado vulnerable, siempre que no se modifiquen los parámetros recogidos en el contrato de acceso de terceros a la red".
 - o Consta cláusula Decimoquinta sobre la duración del contrato que establece que será de 12 meses desde la entrada en vigor del mismo.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta escrito de 18/11/2024 de la que se puede extraer que:

- 14.02.2024 el reclamante suscribe con la empresa reclamada contrato de energía.
- El contrato expresa en su cláusula decimoquinta que la duración del contrato será de 12 meses desde la entrada en vigor del mismo, que se produce cuando la distribuidora active el contrato de acceso a las redes, que se produce el 27.02.2024, por lo que la fecha de fin de contrato es el 27.02.2025.
- Que la fecha de fin de contrato aparece en todas las facturas
- 13.06.2024 se produce la baja del contrato
- Al amparo de la cláusula undécima del contrato que prevé que, en el supuesto de resolución unilateral por el cliente antes de la primera prórroga, se aplicará hasta el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de adquirir, se aplicó la penalización objeto de arbitraje.
- La aplicación de la penalización se encuentra amparada por la normativa como por las condiciones generales del contrato suscrito.
- La empresa aporta el contrato de suministro de electricidad suscrito con el reclamante.

La parte reclamante presenta escrito de 21/04/2025 en el que solicita que se continúe con el arbitraje.

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

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 26/05/2025 en el que manifiesta que se reitera en sus manifestaciones anteriores y aclara que:

“Entiende esta parte que la cláusula contractual relativa a la penalización por resolución anticipada se encuentra plenamente amparada por el principio de autonomía de la voluntad de las partes recogido en el artículo 1255 del Código Civil, así como por la normativa sectorial y de protección de consumidores y usuarios. En particular, cumple con los requisitos de transparencia, claridad y concreción exigidos por el artículo 80 del 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, resultando igualmente conforme con lo dispuesto en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y superando el límite legalmente establecido en el Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, y la normativa sectorial vigente.

Además, debe resaltarse que este tipo de cláusulas de penalización por baja anticipada están presentes en la gran mayoría de contratos de suministro en el mercado libre y constituyen una fórmula contractual admitida en nuestro ordenamiento jurídico, tanto legal como jurisprudencialmente, sin que ello suponga por sí mismo una lesión de los derechos del consumidor.

La cláusula es transparente, clara, concreta, sencilla, legible y de fácil comprensión, por lo que no puede ser calificada como abusiva, cumpliendo además con los requisitos previstos en el artículo 80 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por lo que ningún perjuicio o desequilibrio de derechos causa en el consumidor.

Esta medida responde a la necesidad de compensar los daños y perjuicios ocasionados a la comercializadora por la resolución anticipada del contrato, en la medida en que la empresa adquiere la energía en función de la permanencia pactada y la baja prematura genera un perjuicio económico directo.

En definitiva, la aplicación de la penalización por baja anticipada se encuentra plenamente amparada tanto por la normativa sectorial, como por las condiciones generales del contrato suscrito, no existiendo vulneración de derechos del consumidor ni incumplimiento contractual alguno por parte de esta compañía.



Comunidad de Madrid

A mayores, consta en sistemas que, con fecha 15/03/2024, el reclamante contactó con nuestro departamento de Atención al Cliente solicitando información relativa a la permanencia de su contrato. Según consta en nuestros registros, dicha información le fue facilitada en ese mismo contacto”.

La parte reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 09/06/2025 en el que manifiesta que “cursé anticipadamente la baja, tras dicho compromiso de permanencia, por causas ajenas como consumidor. Pues la compañía mediante contratación telefónica grabada ofreció una mejora en los precios, sin embargo, al recibir las facturas observé que pagaba mucho más que con mi anterior compañía comercializadora. Dado que bajaron el precio kWh pero subieron el término de potencia, motivo por los cuales considero que es un grave incumplimiento contractual respecto a la contratación verbal. Así como podríamos estar ante cláusulas abusivas y prácticas abusivas, el ofrecer al cliente “mejorar su factura de la luz con doce meses de permanencia” y resultar haciéndole contratar con peores condiciones económicas a las que tenía previamente, con el ánimo de lucrarse de mis facturas de consumos en doce meses y/o factura de penalización por incumplimiento de permanencia. Solicito: que se aporte copia de la grabación de contratación íntegramente atendiendo a los derechos que me amparan, recogidos en la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones eléctrica, en concordancia con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, procediendo a la rectificación de la facturación emitida, así como a la devolución, en su caso, de las cantidades que hubiera podido abonar en exceso, conforme al art. 1895 del Código Civil”.

La parte reclamada presenta nuevo escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 19/06/2025 del que se puede extraer que:

- No ha existido contratación telefónica ni verbal. La empresa reclamada no contacta comercialmente con el cliente, sino que lo hacen colaboradores externos que “prestan servicios de prospección comercial” y que dispone de un Código Ético de conducta que los colaboradores tienen que respetar.
- La contratación se ha realizado por vía telemática, a través de un SMS certificado, cuya veracidad está avalada por un tercero independiente. “Durante dicho proceso, se notificó al teléfono facilitado por el titular, quien debió contestar a una pregunta de seguridad tras acceder a una landing específica. En este entorno visualizó el contrato (documento nº 1) y aceptó expresamente las condiciones mediante firma biométrica, cumpliendo así con los requisitos legales de prestación del consentimiento en contratos a distancia”.
- La empresa reclamada tiene establecido como protocolo realizar una llamada de verificación al cliente para comprobar el procedimiento seguido e iniciar los trámites para el cambio de comercializadora: se confirma, entre otros, el titular, la dirección del punto de suministro y el CUPS. “dicha llamada efectuada al número de teléfono 605091418, consta registrada en nuestro sistema en fecha 14/02/2024 y en dicha llamada se confirman los datos del punto de suministro, del número de cuenta bancaria. Igualmente confirma que ha recibido la información del contrato en el correo [REDACTED] y haber recibido un mensaje SMS con las condiciones de la oferta y haberlo aceptado. Además, en dicha llamada se informa expresamente de la duración de 12 meses del contrato. Por último, se le informa que la contratación supone la resolución del contrato de suministro con su anterior 2 comercializadora, y se le informa del plazo de 14 días naturales para ejercer el derecho de desistimiento, sin que ello se verificase en este caso. Para mayor aclaración, le adjuntamos la grabación de la llamada de verificación como documento nº 2”.
- “Informar que, el contrato de electricidad con referencia [REDACTED] se activó en [REDACTED] en fecha 27/02/2024, causando baja anticipadamente, tal y como reconoce el reclamante, en fecha 13/06/2024, habiéndose acreditado lo anterior



Comunidad de Madrid

previamente a este Organismo, con los archivos XML del alta y de la baja recibidos de la empresa distribuidora.

En consecuencia, se concluye que [REDACTED] no ha incurrido en incumplimiento de contrato alguno, insistiendo en que se encuentra amparada tanto por la normativa como por las condiciones generales del contrato de venta de energía eléctrica suscrito por el reclamante, para el cobro de la penalización por baja anticipada reflejada en la factura [REDACTED] sobre la que se reclama”.

La parte reclamada aporta:

- Documento de solicitud de información comercial de 14.02.2024.
- Contrato suscrito entre las partes de suministro de energía eléctrica de 14.02.2024 en el que se especifica en la cláusula “Undécima: Terminación del Contrato: (...) en el caso en que, a causa del cliente, ya sea por resolverlo unilateralmente que se resuelva por un incumplimiento por su parte, se rescindiera el contrato antes de iniciada la primera prórroga, la penalización podrá alcanzar el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de adquirir (...)”. En la cláusula “Decimoquinta: duración del contrato: La duración del contrato será de doce meses desde la entrada en vigor del mismo, manteniéndose las condiciones económicas durante dicho periodo.”
- El contrato establece los siguientes precios:
 - o Término fijo: P1 = 0,159612 € P2 = 0,098449 €
 - o Término variable: 0,469160 € en los tres periodos, se aplica un descuento del 71 %, resulta un precio de 0,136056 €, cargos por la energía consumida 0,043893 €.
- Certificado emitido por tercero, [REDACTED] que “certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en su registro de procesos y comunicaciones electrónicas. Detalles del envío: teléfono del remitente [REDACTED] Teléfono del destinatario 605091418 Texto incluido en el SMS “Integra ener Tienes documentos pendientes de firmar accediendo [REDACTED] Aparece una firma, fecha 14.02.2024 19:31:56. Detalle de las condiciones contenidas: Aceptada: he sido informado de la posibilidad de acogerme al PVPC y de solicitar el bono social. Aceptada: Solicito que se tramite el contrato de forma inmediata, previa a finalizar el periodo de desistimiento de 14 días que aparece en las Condiciones Generales. Rechazada: Acepto recibir información comercial, ofertas o campañas promocionales”.
- Grabación de voz en la que se informa al reclamante: grabación realizada el 14.02.2024, se le informa que está contratando con Íntegra Energía y que se realiza un cambio de comercializadora, se le pregunta si ha recibido las condiciones de contratación y las ha aceptado y dice que sí, se le pregunta si las condiciones contratadas coinciden con las ofertadas y dice que sí, así como se le informa que el contrato tiene una duración de 12 meses y que si se da de baja antes se le penalizará.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**,

Primera.- El Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión establece en su artículo 4 sobre la duración de los contratos y los cambios de modalidad de contratación que:

“5. Con carácter general, los contratos de suministro de energía en baja tensión celebrados entre los comercializadores y consumidores tendrán una duración máxima de un año, pudiéndose prorrogar tácitamente por periodos de la misma duración. Las prórrogas de estos contratos podrán ser rescindidas por el consumidor con un preaviso de quince días de antelación, sin que proceda cargo alguno en concepto de penalización por rescisión de contrato. En el caso en que, a causa del consumidor, se rescindiera un contrato antes de iniciada la primera prórroga, las penalizaciones máximas por rescisión de contrato, cuando ésta cause daños al suministrador, no

Comunidad de Madrid

podrán exceder el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de suministro. A este efecto, se empleará el método de estimación de medidas vigente para el cambio de suministrador”.

Segunda.- En las condiciones contractuales aportadas del contrato suscrito entre las partes, se comprueba que la cláusula undécima del contrato contempla que, en el supuesto de resolución unilateral por el cliente antes de la primera prórroga, se aplicará hasta el 5% del precio del contrato por la energía estimada pendiente de adquirir.

Se comprueba que la cláusula decimoquinta expresa que la duración del contrato será de 12 meses desde la entrada en vigor del mismo, que se produce cuando la distribuidora active el contrato de acceso a las redes, en este caso, el 27.02.2024.

Tercera.- La contratación se realiza el 14.02.2024, activación del mismo el 27.02.2024, y se da de baja el 13.06.2024, por lo que se cancela antes de iniciada la primera prórroga.

Cuarto.- El reclamante hace referencia a que las tarifas ofrecidas no cumplen con lo informado, pues se le aseguró que iba a pagar menos. Este tipo de afirmaciones no se pueden comprobar puesto que no hay prueba de la conversación mantenida, no aportándose tampoco facturas de la anterior compañía para haber podido comprobar el precio que tenía. No obstante, en el contrato firmado y aceptado aparecen claramente las condiciones del término fijo: P1 = 0,159612 € P2 = 0,098449 € y el término variable: 0,469160 € en los tres periodos, se aplica un descuento del 71 %, resultando un precio de 0,136056 €.

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que en el contrato aceptado y firmado por el reclamante se informa claramente, sin lugar a error, las condiciones de contratación, concretamente, los precios del suministro, la duración del contrato y la penalización en caso de incumplimiento del mismo, por lo que no procede rectificar la factura.

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 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 30 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]