

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14149.3/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 03 de julio 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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. La consumidora presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

1º) En escrito de 16.10.24, la consumidora manifiesta que:

Tal y como se detalla en el documento de reclamación anexo, la denunciada no aplica los descuentos ofertados mediante contratación telefónica 45% de descuento, sino un porcentaje inferior. A la hora de reclamar no registra correctamente nuestra petición. Modifica unilateralmente el contrato introduciendo una cláusula de permanencia que ni habíamos solicitado ni queremos. Solicito la aplicación de las condiciones ofertadas y aceptadas mediante contratación telefónica. 45% de descuento en el precio y devolución de las cantidades indebidamente cobradas por [REDACTED] por la nueva aplicación del descuento prometido.

2º) En el mencionado documento anexo a la solicitud de arbitraje, la consumidora explica que:

El pasado 17 de mayo de 2024 celebramos con la mercantil [REDACTED], -en adelante, [REDACTED] un contrato de suministro eléctrico (adjunto como documento nº 1). Dicha contratación vino motivada por una llamada previa que [REDACTED] había realizado a un familiar nuestro que reside en Cádiz. Tras hablar sobre las condiciones que esta persona tenía con [REDACTED] le indicaron que existían ofertas especiales para la zona geográfica de Madrid, donde residimos, motivo por el que nuestro familiar facilitó nuestro contrato a la compañía suministradora para que nos explicaran en qué consistía tal oferta.

Desde [REDACTED] se puso en contacto con nosotros, entre las 12:00 y 13:00 del día 17 de mayo, un comercial que se identificó como [REDACTED]. Tras este primer contacto, se le solicitó al comercial que nos llamase de nuevo por la tarde, una vez hubiésemos salido del trabajo.

Aproximadamente a las 16:00 horas, [REDACTED] volvió a llamarnos, explicando de nuevo la misma oferta. Esta persona nos aseguró que si contratábamos el suministro de la luz con ellos ese mismo día, se nos aplicaría a la tarifa de la luz un descuento total de un 45% sobre el precio del término de energía durante 24 meses (2 años), sin permanencia.

Cuando se nos explicó la oferta, el comercial de [REDACTED] nos hizo en ese mismo momento el cálculo de a cuanto quedaría el precio del kilowatio una vez aplicado el descuento del 45%, insistiendo varias veces en la cifra de 0,0889 €/kWh

0,163435 – 45% que son 0,07354575 = 0,08988925.

A la hora de revisar el modelo de contrato que nos remitieron al correo electrónico, le hicimos notar que en el mismo únicamente se reflejaba un 32% de descuento, y no el 45% prometido. Ante esta advertencia el comercial de ██████ nos aseguró que esto era debido a que el 32% era el descuento tipo ofertado para los contratos de suministros de luz, mientras que el 13% adicional correspondía al descuento específico para las contrataciones realizadas desde Madrid.

Cabe añadir que horas más tarde recibimos una contraoferta de nuestra anterior compañía de la luz, IBERDROLA, en la que se nos ofertaba un precio para el término de energía de 0,09 €/kWh, rechazándola al ser un precio de lo ofertado por ██████.

Tras celebrar el contrato, el pasado 22 de junio de 2024 observamos que se había generado y remitido la primera factura por parte de ██████ (adjunta como documento nº 2). En dicha factura únicamente se aplica un descuento del 32%, y no el 45% pactado con ██████.

Ese mismo día 22 de junio realizamos la primera llamada de reclamación al número facilitado por la compañía (800 760 909) para reclamar el error en los importes de la factura por no haber aplicado el descuento pactado. En dicha llamada nos atendió una persona identificada como ██████. Le explicamos la situación que ya se ha detallado en el presente escrito, y como resultado nos indicó que se enviaría nuestra reclamación reflejando la incidencia y el error en la factura al área de reclamaciones. Se nos indicó que en 24 horas aproximadamente recibiríamos acuse de recibo en nuestro correo electrónico, en el que se reflejaría que la reclamación había tenido entrada en el área de reclamaciones y que se iba a proceder a su tramitación.

Dicho correo de confirmación nunca nos llegó, motivo por el que dos días después, el 24 de junio, ante la falta de noticias por parte de ██████ volvimos a realizar llamada al mismo número de teléfono. En esta llamada, al proporcionar el número de incidencia se nos informa de que bajo tal número no consta incidencia alguna, así como que respecto de nuestro contrato no constaba tampoco reclamación realizada.

Ante esta situación, volvimos a realizar reclamación en los mismos términos (no se nos estaba aplicando el descuento correcto, del 45%, pactado con ██████). La persona que nos atendió en esta ocasión se identificó como ██████.

No volvimos a tener noticias de ██████ hasta el pasado 3 de julio de 2024, cuando recibimos una llamada de una persona trabajadora de ██████ desde la ciudad de Sevilla, en la que nos informaba de que nuestra reclamación había sido concedida por parte de la compañía y que a partir de ese momento nos iba a regir un contrato con un 42% de descuento (inferior al 45% que habíamos pactado), correspondiéndose el 10% adicional al 32% aplicado en la factura a una permanencia de 12 meses (1 año). En este sentido, por parte de ██████ se nos remitió un segundo contrato de fecha 3 de julio de 2024 en un correo electrónico anterior a la llamada (adjunto como documento nº 3).

A esta persona le hicimos saber que ese 42% que nos “reconocían” no se correspondía con la reclamación que nosotros habíamos realizado, puesto que lo que reclamábamos era la aplicación de un 45% de descuento por residir el contrato en Madrid, y en ningún momento habíamos solicitado que se incluyese una permanencia en nuestro contrato. Le hicimos saber que en ningún caso queríamos aplicar una cláusula de permanencia, puesto que tal condición no nos beneficiaba en absoluto al tener contratado los servicios de suministro de luz para una vivienda en la que vivimos como arrendatarios, respecto de la cuál desconocemos en qué momento tendremos que dejar de residir, bien por motivos personales o laborales o por necesidad de nuestro arrendador.

En esta nueva llamada, realizada el mismo día 3 de julio, nos atendió una persona identificada como ██████. Nos hizo saber, en primer lugar, que la reclamación aún no se había cerrado, y que en el contenido de la misma se reflejaba que solicitábamos un 13% de descuento que se correspondía con un 10% por el concepto de permanencia y un 3% adicional por servicios de asistencia. Como es obvio, le volvimos a transmitir que dicho contenido era falso, que en ningún momento ese había sido el objeto de nuestra reclamación, y que queríamos que se aplicase el 45% de descuento ofertado y pactado el 17 de mayo, sin ningún tipo de permanencia. Fruto de esta última llamada, se generó una nueva reclamación.

El 12 de julio de 2024, ██████ nos ha remitido una comunicación en la que nos indica que no ha lugar a nuestra reclamación, manteniendo la redacción del último contrato enviado el 3 de

julio, MODIFICADO UNILATERALMENTE, en el que además de no cumplir con los descuentos ofertados en la contratación telefónica, se introduce sin nuestro consentimiento una permanencia de la que nunca hablamos, que no venía en el contrato original del 17 de mayo de 2024 y que no firmamos en ningún momento.

El mismo 12 de julio hemos comunicado a [REDACTED] el desistimiento del contrato de suministro de luz de fecha 3 de julio (adjunto como documento nº 4). No obstante, como resulta obvio de todo lo relatado, no nos podemos fiar de la palabra de esta compañía, motivo por el que queremos poner en conocimiento de las autoridades de consumo todo lo acontecido. Se solicita a la compañía [REDACTED] que acceda a nuestro desistimiento voluntario dentro del plazo de 14 días; dado que en ningún momento hemos accedido a una permanencia de 12 meses (1 año). Asimismo, reclamamos el cumplimiento de lo pactado el 17 de mayo de 2024, es decir, la aplicación de la oferta de contrato de suministro de luz pactado telefónicamente en obligación de lo acordado por las partes el 17 de mayo, día de celebración del mismo. Esto es, un descuento total del 45% sobre el precio del término de energía, durante 24 meses (2 años), sin permanencia.

Reclamamos lo cobrado por [REDACTED] indebidamente en la factura del día 17/06/2024, así como todas aquellas que se puedan seguir generando con los importes de descuento incorrectos. En esta primera factura resta descontar un 13% adicional que no se ha aplicado, correspondiendo la devolución de 3,2149 €.

2º) En escrito de 9.04.25, la consumidora indica que:

[REDACTED] niega los motivos por los que hemos interpuesto la presente solicitud, por lo que queremos continuar con la tramitación del arbitraje puesto que nuestra pretensión no ha sido satisfecha y reclamamos las cantidades indebidamente cobradas.

3º) En su último escrito, de 1 de julio de 2025, la consumidora actualiza su pretensión incluyendo las facturas hasta enero de 2025, concretando la cuantía reclamada en 37,45 €.

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

1º) En escrito de 30.09.24, la reclamada manifiesta que:

Con fecha 17/05/2024, la reclamante contrata el suministro de luz con un descuento del 2% durante 12 meses; del 10% durante 24 meses y del 20% durante 24 meses, y así se activó en el sistema.

Posteriormente, con fecha 03/07/2024, la cliente firma nuevas condiciones que incluyen un 10% de descuento adicional durante 12 meses, que incluía una permanencia por el mismo periodo. Con fecha 13/07/2024, la cliente desiste de esta modificación, quedando el contrato como se formalizó el 17/05/2024.

A día de hoy el suministro continúa en vigor con esta compañía por lo que la cliente puede contactar con nuestro centro de atención al cliente para que le informen de las promociones actuales de las cuales se puede beneficiar.

2º) En escrito de 16.12.24 se reproducen las alegaciones de 30.09.24.

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

1º) Se aporta contrato de 17.05.24, contratando tarifa libre. El Anexo de precios indica que: Término de potencia Punta 3,032638 €/kw y mes. Término de potencia Valle 0,997404 €/kw y mes y término de energía 0,163435 €/kwh.

Se indican los siguientes descuentos:

2% durante 12 meses por factura electrónica.

10% durante 24 meses para nuevas contrataciones en el territorio de Madrid.

20% durante 24 meses. Descuento formidable para nuevas contrataciones de electricidad. En caso de tener contratado gas en la misma dirección se activa un descuento adicional del 3% sobre el término de energía durante 2 años.

2º) Se aporta el contrato de 3.07.24, contratando PMR2T- tarifa libre

El Anexo de precios indica que: Término de potencia Punta 3,032638 €/kw y mes. Término de potencia Valle 0,997404 €/kw y mes y término de energía 0,163435 €/kwh.

Se indican los siguientes descuentos:

2% por factura electrónica hasta 18.05.25.

20% Descuento formidable para nuevas contrataciones de electricidad. No pone duración.

En caso de tener contratado gas en la misma dirección se activa un descuento adicional del 3% sobre el término de energía durante 2 años.

10% para nuevas contrataciones en el territorio de Madrid.

10% descuento sobre término de energía.

Permanencia hasta 3.07.25

3º) Se aporta las facturas

Período		TOTAL	Consumo (kwh)	Importe término energía	Descuento (porcentaje)	Descuento
18.05.24 13.06.24	a	43,26	151,327	24,73	32%	7,91
13.06.24 2.07.24	a	17,70	105,394	17,23	32%	5,51 10,00
2.07.24 11.07.24	a	12,47	52,604	8,60	42%	3,61
11.07.24 15.07.24	a	4,68	13,01	2,13	32%	0,68
15.07.24 15.08.24	a	63,34	310,955	50,82	32%	16,26
15.08.24 15.09.24	a	40,56	133,747	21,86	32%	7,00
15.10.24 14.11.24	a	44,25	168,231	27,49	32%	8,80
14.11.24 12.12.24	a	45,21	187,346	30,62	32%	9,79
12.12.24 16.01.25	a	64,66	240,871	40,29	32%	12,90
16.01.25 28.01.25	a	23,70	88,026	15,20	32%	4,86 5,00

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:

La consumidora celebra contrato de suministro eléctrico con la reclamada el 17.05.24. Según su declaración, le ofertan telefónicamente un descuento global de un 45% sobre el término de energía, lo cual debería poder cotejarse en la grabación del contrato. El contrato aportado de dicha fecha incluye sólo un descuento de un 32% sobre dicho término de energía.

Tras varias reclamaciones, la comercializadora extiende un nuevo contrato, a 3.07.24 en el que queda recogido un descuento de un 42%, pero incluye una cláusula de permanencia de 12 meses, que antes no figuraba en el contrato.

La reclamada no ha presentado la grabación del contrato, que podía haber clarificado cuál fue la oferta telefónica realizada. El desacuerdo se cifra en un 13% de descuento no aplicado.

Para resolver esta cuestión, es decir, si el descuento acordado fue del 45% o sólo del 32%, el Colegio toma en consideración los siguientes argumentos:

1º) La carga de la prueba. Al igual que en el ámbito judicial, cada parte ha de probar lo que compete a su derecho. Tal como estipula el art. 217.2 LEC: *“Corresponde al actor y al demandado reconviniendo la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda y de la reconvención”*.

El consumidor no puede aportar la grabación, que debía haber sido aportada por la comercializadora, para poder probar cuál era el descuento ofertado y aceptado en dicha conversación telefónica. Al no aportar la grabación como prueba de que el descuento era inferior al indicado por el consumidor, el Colegio arbitral considera que deben darse por válidas las afirmaciones de la consumidora relativas al descuento y al precio final ofertado.

2º) El mismo día que se celebró el primer contrato, en mayo de 2024, la comercializadora anterior les hizo una contraoferta proponiendo un precio de kwh de 0,09 €. Si hubieran contratado con un precio superior en [REDACTED] los consumidores habrían aceptado la contraoferta de su compañía anterior.

Estas dos observaciones llevan al Colegio arbitral a considerar que efectivamente la consumidora contrató el precio del término de energía a 0,163435 €/kwh, con un descuento del 45% sobre dicho precio.

Esto implica la ESTIMACIÓN DE LA PRETENSIÓN DE LA CONSUMIDORA, por lo que deben recalcularse los descuentos que no se han efectuado, teniendo en cuenta los dos descuentos adicionales (para ti) que se han incluido en dos facturas.

Período	Importe término energía	Descuento (porcentaje)	Descuento	Descuento hasta 45%	IVA	TOTAL DEVOLUC
18.05.24 a 13.06.24	24,73	32%	7,91	13% 3,22	21%	3,22+0,68= 3,9
13.06.24 a 2.07.24	17,23	32%	5,51 10,00	13% 2,24	10%	2,24+0,22= 2,46
2.07.24 a 11.07.24	8,60	42%	3,61	3% 0,26	10%	0,26+0,03= 0,29
11.07.24 a 15.07.24	2,13	32%	0,68	13% 0,28	10%	0,28+0,03= 0,31
15.07.24 a 15.08.24	50,82	32%	16,26	13% 6,61	10%	6,61+0,66= 7,27
15.08.24 a 15.09.24	21,86	32%	7,00	13% 2,84	10%	2,84+0,28= 3,12
15.10.24 a 14.11.24	27,49	32%	8,80	13% 3,57	10%	3,57+0,36= 3,93
14.11.24 a 12.12.24	30,62	32%	9,79	13% 3,98	10%	3,98+0,40= 4,38
12.12.24 a 16.01.25	40,29	32%	12,90	13% 5,24	21%	5,24+1,10= 6,34
16.01.25 a 28.01.25	15,20	32%	4,86 5,00	13% 1,98	21%	1,98+0,42= 2,40
						34,40

A la vista de las facturas debe calcularse:

- Un 13% de descuento adicional de las cantidades de las 9 facturas en las que se aplicó el 32%,
- Un 3% en la única factura que tiene un 42% de descuento.

El resultado final es el descuento no efectuado (e iva incluido al porcentaje correspondiente en vigor) de $3,9+2,46+0,29+0,31+7,27+3,12+3,93+4,38+6,34+2,40=34,40$ €. De estos 34,40 €, deben descontarse los 15 € que la comercializadora ha aplicado como descuentos adicionales en las facturas 13.06.24 a 2.07.24 (10 €) y de 16.01.25 a 28.01.25 (5 €), por lo que la comercializadora debe restituir a la consumidora la cantidad de **19,40 €**.

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 PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR LA CONSUMIDORA**, de aplicar las condiciones pactadas en la contratación del suministro eléctrico que preveía un descuento de un 45% sobre el precio del término de energía inicialmente indicado.

Pese a que la consumidora cifra en 37,45 € la cuantía reclamada, su pretensión debe ESTIMARSE PARCIALMENTE dadas las sucesivas facturas aportadas, y una vez calculado el Iva correspondiente, así como los descuentos adicionales (PARA TI) practicados por la comercializadora, por lo que ésta debe reintegrar a la consumidora la cantidad de **19,40 €**.

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.

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

Madrid, 9 de julio de 2025

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signatures]