



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16582.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 04 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 03/12/2024:

"En junio de este año cambié mi contrato de luz con la comercializadora [REDACTED] atendiendo a una mejor oferta en el precio de la luz que me hicieron. Después de varios meses con ellos al ver que el precio que me estaban aplicando (0,173932€/kWh) era muy superior al de otras compañías decido cambiarme a Naturgy con fecha 1 de noviembre de 2024, con un precio de 0,109000€/kWh, que como se puede apreciar no cumple con la oferta de mejor precio que me hicieron en junio. Cuando recibo la factura del mes de octubre por parte de [REDACTED] observo que me han cobrado una penalización de 40,66 euros que desconocía y de la que no me advirtieron en el momento de contratar con ellos. Después de reclamarles me indican que en el contrato hay una penalización y que esta es del 5% sobre la energía que me quedaría por consumir hasta que se cumpla el año del contrato. Les pido aclaración y en su respuesta del 27 de noviembre de 2024 me envían el cálculo de la citada penalización, que les acompaño en esta reclamación, y en la que me indican que el precio del kWh que aplican en el cálculo es de 0,352798 muy superior al que estaba pagando yo, lo que considero arbitrario y abusivo; ya que si se hiciera por el precio que venía pagando la penalización sería de 18,64 euros. En la respuesta de [REDACTED] del 3 de diciembre me indican que la penalización es correcta por que aplican el precio del kWh sin descuentos, insisto de forma arbitraria y abusiva."

Presenta escrito aclarando los hechos y la documentación:

"En el mes de junio de 2024 recibo una oferta telefónica de [REDACTED] sobre mi gasto de electricidad para cambiarme de compañía. No dispongo de copias de las conversaciones. Decido cambiarme con ellos ya que me indican que tengo un mes gratis. Cuando recibo las facturas observo que el precio que me cobran por kilovatio es muy superior al que venía pagando hasta entonces."



Comunidad de Madrid

Continuo con ellos los meses de Julio, agosto, septiembre y octubre de 2024, y como veo que no me han variado el precio decido cambiarme de compañía. Me llaman de [REDACTED] y me indican que me van a cobrar penalización por cambiar de compañía antes del año de permanencia, y que esta será del cálculo de la energía que previsiblemente gastaría hasta la finalización del año de permanencia. Les informo que a pesar de esa penalización quiero cambiarme de compañía por los precios abusivos que me cobran que es de 0,173932 por Kw. Cuando en la nueva compañía paso a pagar 0,1149. En la última factura del 14 de noviembre que recibo me añaden un importe de 40,66 euros de penalización, con la que no estoy conforme y que procedo a reclamar de con los correos que les he pasado más arriba.

Copia del contrato escrito o grabación telefónica de la contratación. No dispongo de copia de la oferta ni del contrato, ya que lo he intentado sacar a través de la web de [REDACTED] pero no se me permite el acceso al no ser cliente de ellos en este momento. Cuando era cliente si se podía acceder al contrato, pero no tuve la precaución de bajarme una copia, pero supongo que en [REDACTED] si dispondrán del contrato.

Por cierto, la semana pasada recibí una llamada de [REDACTED] para que volviera a contratar con ellos con el ofrecimiento de devolverme la totalidad de la penalización cobrada, lógicamente no acepté la propuesta.

Copia completa y detallada de las facturas objeto de la reclamación, incluyendo el consumo realizado (todas las páginas por delante y por detrás): Les adjunto ficheros con las facturas de [REDACTED] de los meses de Julio, agosto, septiembre y octubre de 2024

Concretar de manera expresa su pretensión, cuantificándola económicamente de manera actualizada: Lo que solicito es que me apliquen la penalización al precio que venía pagando el Kw que era de 0,173932 y no a 0,352798. Detallando el importe de la penalización que me han aplicado es de 40,66 euros en base al precio de 0,352798. Si lo hacemos al precio que venía pagando de 0,173932 saldría una penalización de 18,64 euros. Por lo que solicito que me devuelvan la diferencia de 22,02 euros."

Solicitud: "Solicito que [REDACTED] me reintegre la penalización, o en su defecto que devuelvan el importe cobrado de más por la aplicación de un precio del kWh muy superior al que venían aplicando en las facturas, y que en este caso sería de 22,02 euros." Cuantía reclamada: 22,02 €.

La parte reclamante aporta:

- Factura emitida por la parte reclamada, de fecha 14.11.2024, periodo de facturación del 30.09.2024 al 23.10.2024, por importe de 96,75 €. Se le factura en concepto de penalización 40,66 €. La factura informa como "fecha fin de permanencia: 12/06/2025".
- Escrito manifestando que "la reclamación a [REDACTED] la realice a través de la web del proveedor en el apartado de consultas del área de clientes en el que les solicitaba aclaración sobre la penalización cargada por importe de 40,66 euros el 25 de noviembre de 2024". No dispongo de copia del escrito ya que no fue por email sino a través de la web de factor energía.
- Correos intercambiados entre las partes, a destacar la contestación remitida por la parte reclamada en correo electrónico de 03.12.2024 que manifiesta que: "El consumo total que ha estado activo en [REDACTED] desde el 12.06.2024 al 08.11.2024 es de 1372 kWh. Debe tener en cuenta que ha estado activo 136 días, ya que se fue el 23.10.2024 y volvió el día 06.11.2024. Por tanto, se divide el total de consumos ente los 136 días activo y 10,09 por día y el precio se calcula sin descuento, por tanto, **el total es 40,66 €**".
- Desglose de la penalización facilitado por la parte reclamada:

cuas	Fecha Inicial	Fecha Fin	Fecha Fin Real	kWh total	Días de consumo	Días Activo	Días per penalizar	Precio	Energía a penalizar	Porcentaje a Penalizar	Importe Total	Importe a Penalizar
[REDACTED]	12/06/2024	23/10/2024	01/11/2024	9,94	133	133	232	0,352798	2304,92	5	813,17	40,66
- Factura emitida por la parte reclamada, de fecha 09.08.2024, periodo de facturación del 30.06.2024 al 31.07.2024, por importe de 61,12 €.
- Factura emitida por la parte reclamada, de fecha 06.09.2024, periodo de facturación del 31.07.2024 al 31.08.2024, por importe de 139,36 €.



Comunidad de Madrid

- Factura emitida por la parte reclamada, de fecha 09.10.2024, periodo de facturación del 31.08.2024 al 30.09.2024, por importe de 74,99 €.

La parte reclamada presenta escrito de 29/05/2025 en el que manifiesta que:

“Previamente a entrar en el fondo del asunto, debemos dejar constancia de cómo, tras revisar nuestros registros internos, tenemos constancia de haber recibido una consulta previa por parte del reclamante, por medio de la cual usted solicitaba detalle de la penalización por baja anticipada aplicada por [REDACTED]. Desde [REDACTED] procedimos a dar respuesta a dicha consulta, trasladando al reclamante el desglose de la penalización por baja anticipada e informamos de como el precio de la penalización se calculaba sin descuento.

Entrando en el fondo del asunto, debemos realizar una sucinta contextualización de la contratación realizada por el reclamante, constando como el mismo dos contratos de gas y energía eléctrica respectivamente, los cuales procedemos a detallar:

- Contrato de gas para el punto de suministro sito en la Calle [REDACTED] Tres Cantos, Madrid (c.p 28760) con el CUPS [REDACTED], el cual consta de baja actualmente con nuestra compañía a raíz de un cambio de comercializadora.
- Contrato de energía eléctrica para el punto de suministro sito en la calle [REDACTED] Tres Cantos, Madrid (c.p 28760) con los CUPS [REDACTED] el cual consta de baja actualmente con nuestra compañía a raíz de un cambio de comercializadora.

Debe tenerse en cuenta que la contratación se realizó mediante venta telefónica por parte de la empresa que colaboraba con [REDACTED] con la que manteníamos una relación de agencia. Dicha contratación fue realizada por medio de llamada telefónica a través de consentimiento presentado verbalmente por parte del reclamante cumpliendo con todos los requisitos establecidos en la normativa de protección de consumidores, informándola de sus derechos.

Tal y como hemos expresado, la intermediación de la contratación fue realizada por una empresa externa que colaboraba con [REDACTED] en la promoción de contratos con la que manteníamos una relación mercantil de agencia.

Debemos recalcar que la contratación del punto de suministro se realiza a distancia, a través de llamada telefónica y, posteriormente, se confirmó el consentimiento de la reclamante, por medios electrónicos, concretamente con la aceptación a través de mensaje SMS remitido al teléfono móvil facilitado por la reclamante, [REDACTED] el cual coincide con el que se refleja en el contrato) mediante pulsación de botón firma, previa visualización y descarga de la copia del contrato en el dispositivo móvil.

En relación a la disconformidad con la penalización aplicada por baja anticipada, debemos indicar que dicha penalización se encuentra establecida en el contrato, más concretamente en su condición general nº7 se encuentra establecida la penalización por baja anticipada del contrato, en dónde se indica que el periodo de duración mínimo del contrato es de UN año y que al rescindir el contrato de forma anticipada el cliente deberá asumir una penalización al respecto. Para más abundamiento aún, deseáramos indicarles que el concepto de la penalización se encuentra regulado en el artículo 4.5 del 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 de baja tensión, así como en el artículo 38 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.

En relación a lo anterior, procedemos a aportar nuevamente el desglose del cálculo de la penalización como documento número 1.



Comunidad de Madrid

Sin perjuicio de lo anterior desde [REDACTED] hemos procedido a eliminar la penalización por baja anticipada de la facturación emitida para los puntos de suministro de gas y energía eléctrica con los CUPS [REDACTED]. Procedemos a aportar las correspondientes facturas ordinarias, de abono y rectificativas como documento número 2."

La parte reclamada aporta:

- Factura del suministro de **gas** emitida por la parte reclamada, de fecha 27.05.2025, periodo de facturación del 19.06.2024 al 04.07.2024, por importe de **16,88 €**.
- Factura del suministro de gas emitida por la parte reclamada, de fecha 27.05.2025, periodo de facturación del 19.06.2024 al 04.07.2025, por importe de **-33,44 €**.
- Factura del suministro de gas emitida por la parte reclamada, de fecha 22.07.2024, periodo de facturación del 19.06.2024 al 04.07.2025, por importe de 33,44 €.
- Factura del suministro **de electricidad** emitida por la parte reclamada, de fecha 28.05.2025, periodo de facturación del 30.09.2024 al 23.10.2024, por importe de **-96,76 €**.
- Factura del suministro de electricidad emitida por la parte reclamada, de fecha 28.05.2025, periodo de facturación del 30.09.2024 al 23.10.2024, por importe de 96,76 €.
- Factura del suministro de electricidad emitida por la parte reclamada, de fecha 28.05.2025, periodo de facturación del 30.09.2024 al 23.10.2024, por importe de **56,10 €**.
- Desglose de la penalización emitida por la parte reclamada:

Tipo Penalización Aplicada	Valor Penalización	Energía Pendiente Por Facturar	Precio Término Variable	kWh Facturado	CAC/ previsión consumo pendiente	Importe De Penalización
% de la facturación prevista por el término variable de energía	5%	5.822,75	0,056878	32	5.854,75	16,56 €

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 empresa reclamada presenta escrito de alegaciones 30/06/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, solicitando que: "Se dé por evacuada la comparecencia por escrito de la audiencia convocada para el 04 de septiembre de 2025 y por aportadas las alegaciones, documentos y pruebas del ramo de prueba de esta parte y, conforme a los mismos, se dicte laudo conciliatorio al haberse accedido a la totalidad de las pretensiones del reclamante, ello de conformidad al artículo 38 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo".

La parte reclamante confirma el 04.09.2025 que la parte reclamada ha accedido a sus pretensiones y le ha devuelto el importe facturado en concepto de penalización, 40,66€, dando por solucionada la controversia.

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

Primera.- El Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo establece en su artículo 38:

"Elevación a laudo conciliatorio del acuerdo alcanzado entre las partes.

Alcanzado un acuerdo entre las partes, existiendo convenio arbitral válido, el órgano arbitral designado procederá sin más trámite, salvo que considere indispensable la práctica de alguna actuación, a dictar el laudo conciliatorio, siempre que no se dé alguna de las circunstancias previstas en el artículo 36.3."



Comunidad de Madrid

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda elevar a laudo **CONCILIATORIO** el acuerdo entre las partes, consistente en que la parte reclamada ha procedido a la devolución a la parte reclamante del importe reclamado en concepto de penalización, **40,66 €**.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

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.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]