



**LAUDO ARBITRAL**

( SUMINSITROS)

N/R.: 01100/2015

**RECLAMANTE:** D<sup>a</sup> XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

En Madrid, a 29 de junio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D.XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup>XXX, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D.XXX, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lecXXXa de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: es cliente de la empresa reclamada desde enero de 2011 y el precio fijado en el contrato era el publicado trimestralmente en el BOE para esa fecha, el cual siempre ha variado de forma trimestral según dicha publicación en el mismo, es decir, siempre la referencia de los precios han sido los precios publicados para la XXX en el BOE. Cuando solicitó la información a la empresa para que diesen el suministro a finales de 2010, el precio del término variable (consumo) era de 0,125159 (el mismo que estaba en el BOE), cuando firmó el contrato en enero de 2011, el precio que aparecía en el mismo era 0,140069 (el mismo que estaba publicado en el BOE), a partir de ahí, hay tres opciones: tiene que firmar un precio fijo (el que aparece en el contrato) para siempre, que no es el caso, porque siempre han cambiado el precio sistemáticamente a medida que se publicaban los nuevos precios en el BOE para el contrato es nulo de pleno derecho ya que tiene firmado un precio fijo y ellos de forma unilateral lo cambian sin ninguna notificación por su parte del cambio de precios; el precio de referencia vigente para el cliente es el publicado en el BOE, trimestralmente, siempre idéntico a la XXX., esta es la opción correcta. Por ello, solicita que le sea devuelto el importe total de 72,64 €, correspondiente al primer trimestre de 2014, la cantidad de 55,78 € y el segundo trimestre de 2014 la cantidad de 16,86 €, siendo con IVA incluido todas las cantidades indicadas. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 6 de mayo de 2015, en el que alega, en síntesis, que la disconformidad manifestada por el cliente en relación al precio abonado a XXX por los consumos de electricidad y otros conceptos regulados, están amparados bajo la relación contractual que une a las dos partes; la cliente ha sido informada en todo momento de los cambios de precios en las facturas donde estos se han producido y es consciente de los cambios que se han aplicado y cómo; la cliente siempre ha tenido la opción de irse con otro comercializador, ya que XXX no cobra penalizaciones por esto, pero no lo ha hecho, ya que la oferta de XXX es de las más ventajosa para los clientes como puede observarse en el comparador de precios de la OMIC.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35  
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

La reclamante presenta escrito de fecha 26 de mayo de 2015, en el que, en síntesis, solicita que se continúe con la tramitación de la mediación prevista en el Sistema Arbitral de Consumo, al no estar conforme con la respuesta de la empresa reclamada, por lo que continúa solicitando lo pedido originariamente. Ha reclamado al Departamento de Atención al Cliente en dos ocasiones; está reclamando el período comprendido entre el primer y segundo trimestre de 2014, porque es cuando el Gobierno estableció un mecanismo de compensación, que fijó el precio de 48,48 € por megavatio/hora; procede el importe reclamado porque siempre le están variando los precios en base a los precios publicados para la XXX; en todas las facXXXas varía el precio según varía la XXX su referencia siempre ha sido la XXX y como ahora se han producido variaciones, en este caso a la baja, ya que había cobrado un importe superior, ahora deben devolver lo cobrado de más; la variación al alza o a la baja de los precios de la XXX es una realidad; las comunicaciones las deben realizar antes ya que saben los precios antes de facXXXar; si vario a la baja el precio de referencia que le cobran, procede la devolución en ese período; no cumplen lo pactado, jamás le han comunicado la variación de un precio por escrito; el que se pueda ir con otro comercializador, no les exime para no abonar lo que le han cobrado de más.

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 reclamante comparece a la audiencia representada por D. XXX, con DNI XXX, debidamente autorizado para ello, tal y como se acredita documentalmente, quien añade a su reclamación que la empresa reclamada le ofreció un tipo fijo, pero siempre ha ido en función de la XXX y cambiaban los precios trimestralmente de forma continua. Lo cierto es que en principio se fijó un precio de 48,48 €, pero con posterioridad este precio bajó, y en el primer trimestre de 2014 se fijó en 29,27 €, mientras que en el segundo trimestre del mismo año, la cantidad quedó fijada en 39,93 €, de tal manera que se estableció un procedimiento para practicar las devoluciones correspondientes, sin que la reclamada hiciera uso de dicho procedimiento y consecuentemente, procediera a devolver cantidad alguna, escudándose en que “estamos en un mercado libre”. En el punto 9, de las condiciones generales del contrato firmado, se establece que *“esta adecuación (relativa a la modificación de precios) será comunicada por escrito al cliente a fin de que éste, si no está de acuerdo, comunique a la Comercializadora... su voluntad de resolver el contrato o bien su disconformidad con el nuevo precio...”*. Lo cierto es que ha habido un problema puntual, que no ha sido resuelto por la compañía reclamada, quien sólo quiere cobrar y no devolver el dinero facXXXado en exceso.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, habiendo aportado las facXXXas emitidas a la cliente, por escrito que tuvo entreda en la sede del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, de la Comunidad de Madrid, el 5 de junio de 2015, documentación que queda unida al expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **estimar en su totalidad la pretensión de la reclamante**, toda vez que al no observar la empresa reclamada el condicionado del contrato suscrito entre las partes, habida cuenta que consta que no comunicó debidamente la modificación de precios experimentada, y por su parte, obvió el procedimiento establecida para proceder a la devolución de lo indebidamente facturado, incurre en el correspondiente incumplimiento, del que inmediatamente deriva que **la reclamada debe proceder al reintegro a la reclamante de la cantidad de 72,64 €, correspondiente al primer trimestre de 2014, la cantidad de 55,78 € y el**



## Comunidad de Madrid

**segundo trimestre de 2014, la cantidad de 16,86 €, siendo con IVA incluido todas las cantidades indicadas.**

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.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NAXXXALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naXXXaleza 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.

Previo 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 este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 29 de junio de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**Comunidad de Madrid**



JUNTA ARBITRAL  
REGIONAL  
DE CONSUMO

ARBCRS32

---

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00