



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16819.2/2023

RECLAMANTE: D./D^a [REDACTED]
NIF [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]
([REDACTED])
CIF [REDACTED]

En Madrid, a 04 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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 su escrito inicial, el consumidor manifiesta que:

“El día 19/10/2023 fue firmado contrato de servicio de luz con la compañía [REDACTED] con las siguientes condiciones: precio luz 0,1699 kw precio excedentes 0,1499 kw; descuento en gasolina 0,30 cts/litro hasta octubre 2024. A día 07/12/2024 sólo me han facturado la energía consumida sin haberme abonado mis excedentes, el descuento que me aplican en gasolina son 0,20 cts/litro. En el momento de la firma del contrato tuve que abonar una penalización a la compañía con la que me encontraba por desistimiento antes del tiempo pactado debido a las condiciones ofrecidas por [REDACTED] y que no se están llevando a cabo.

Debido al existir un contrato por voz con las condiciones pactadas SOLICITO:

- Me apliquen el descuento pactado de 0.30 cts/litro en la gasolina abonando los atrasos desde el día 19/10/2023
- No me facturen el servicio de electricidad hasta que me abonen los excedentes no abonados desde el día 19/10/2023.

2º) En escrito de 19.04.24, el consumidor añade que:

“Tras la contestación a la reclamación por parte de la compañía [REDACTED] donde siguen sin reconocer su error o su mala fe contractual.

SOLICITA:

Sean leídos y oídos los contratos adjuntos para verificar que la compañía ha realizado una mala praxis contractual y que no han buscado solucionar dicho error y ser indemnizado por dicho error.



Comunidad de Madrid

Cuantifica la reclamación en 350,00 €.

3º) En otro escrito, indica el consumidor que:

El motivo de mi reclamación se centra en el contrato suscrito con [REDACTED] de fecha 19/10/2023, en el cual se estipulaba de manera clara y precisa que durante el período de un año se aplicaría un descuento de 0.30 céntimos en cada litro de combustible adquirido. Sin embargo, lamentablemente, dicha cláusula no ha sido respetada por parte de la empresa, lo que constituye un incumplimiento flagrante de las condiciones acordadas, aplicando desde el inicio únicamente 0.20 céntimos en cada litro. (Audio 1 y 2 en archivo adjunto). Desde el inicio de la vigencia del contrato, he sido fiel cumplidor de mis obligaciones como consumidor, abasteciéndome exclusivamente en las estaciones de servicio de [REDACTED], confiando en la transparencia y cumplimiento de las condiciones estipuladas en el mismo. Sin embargo, la empresa no ha correspondido de igual manera, al no aplicar el descuento prometido, lo que ha supuesto un perjuicio económico directo para mí. (Imágenes de la aplicación del descuento en archivo adjunto) Considero que este incumplimiento por parte de [REDACTED] vulnera mis derechos como consumidor, establecidos en la normativa vigente en materia de protección al consumidor, así como en el propio contrato suscrito entre ambas partes. Por lo tanto, solicito que se tomen las medidas necesarias para garantizar la restitución de mis derechos y el cumplimiento íntegro del contrato por parte de la empresa. Se han realizado numerosas llamadas al Servicio de Atención al Cliente (4 llamadas al servicio de atención al cliente que quedan registradas en [REDACTED] así como correos electrónicos el 16,20 y 29 de noviembre para solventar la situación sin obtener respuesta adecuada. (Imágenes de los correos enviados en archivo adjunto).

El descuento pactado es de 0.30 céntimos por litro y el aplicado es 0.20 céntimos por litro. En este sentido, SOLICITO a la Junta Arbitral de Consumo que intervenga en el presente caso y arbitre una solución justa que incluya, entre otras posibles medidas, la aplicación retroactiva del descuento prometido durante el período en el que ha sido omitido, así como cualquier compensación adicional que pudiera corresponder en virtud de los perjuicios ocasionados valorados en trescientos cincuenta euros (350 €).

La valoración de los perjuicios se debe a la diferencia de los 10 céntimos por litro, no generados desde el inicio del contrato hasta la fecha actual multiplicado por los litros consumidos más la penalización pagada a mi anterior compañía por declinar mi contrato de Luz para cambiar a [REDACTED] pensando en que la compañía obraría con buena fe y transparencia.

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

En alegaciones presentadas el 31.10.24, la reclamada manifiesta que:

“A efectos de dilucidar la controversia, esta parte tiene que remitirse las condiciones de los planes energéticos ofertados por mi mandante descritos en la web de mi representada ([https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])) y, concretamente, el vigente en su momento con el reclamante, denominado “Plan Coche y Luz”, cuyas condiciones son las siguientes:

- Plan Coche y Luz: se aplicará una generación de saldo de DIEZ (10) cts. /litro: para Clientes [REDACTED] y que tengan un contrato de luz con [REDACTED].”

“Este beneficio, en el caso del reclamante, al haberse acogido en una promoción, se duplicaba (0,20 €/litro). El importe adicional de 0,05 €/litro al que aplicado la anterior promoción daría lugar a los 0,10 €/litro, reclamados por el Sr. [REDACTED] como incorrectamente inaplicados, no le corresponden desde el momento en que su aplicación viene supeditada a la contratación de Solar 360 de la instalación y mantenimiento de las placas solares instaladas para el sistema de autoconsumo:



Comunidad de Madrid

“Adicionalmente, sobre el plan coche + luz se aplicarán los siguientes descuentos incrementales: Generación de Saldo de CINCO (5) cts./litro. A aquellos Clientes de [REDACTED] que tengan contratado cualquier producto de autoconsumo de [REDACTED] y el SVA “Servicio de Mantenimiento [REDACTED]”.

El reclamante no tiene derecho a percibir las cantidades reclamadas, y ya ha percibido los importes que le correspondían atendiendo a las compras de combustible realizadas. En este sentido resulta de aplicación los arts. 1254 y ss. del Código Civil, aplicables al presente supuesto, siendo de destacar lo dispuesto en el art. 1256 del referido cuerpo legal que establece: “La validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes.” También se han de citar los arts. 1281 y ss. del Código Civil, que regulan la interpretación de los contratos, cuyo art. 1281 señala: “Si los términos de un contrato son claros y no dejan duda sobre la intención de los contratantes, se estará al sentido literal de sus cláusulas.

Concluye SOLICITANDO que el Colegio Arbitral acuerde la desestimación de la reclamación formulada por el consumidor.

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

1º) Se presenta la grabación de los contratos. [REDACTED]

Tarifa Solar Precio Fijo con Batería Virtual: luz y autoconsumo: Precio de consumo: 0,1699 €/kwh sin impuestos. Excedentes vertidos: 0,1499 €/kwh. Batería virtual (3 meses gratis), a partir de ahí 1,99 €/mes de mantenimiento.

Cláusula compromiso ahorro: no hay permanencia, pero mejorarán cada oferta que le puedan hacer desde otras compañías.

Waylet: Acumula descuento: energía fotovoltaica: 15% descuento.

Asistente 24 h: 4,12 €/mes. Con impuestos: 4,99 €. (2 meses gratis)

En la segunda grabación se reiteran los mismos precios y con respecto a [REDACTED] se le indica que tendrá un descuento de 15% por contratar energía fotovoltaica, pero que tienen una promoción de descuento x dos que se aplicará hasta octubre de 2024, con lo que el descuento desde el momento en que sea cliente (contrato activo, y se asocia al DNI) será del 30 ctms/litro.

Textualmente el operador le dice:

“Usted la aplicación [REDACTED] la puede utilizar desde hoy. Pero cuando más le va a interesar va a ser cuando sea cliente. Porque va asociada al DNI y ahí es cuando tendrá todos los descuentos que le he comentado.

Hoy, por ejemplo, va a obtener 5 céntimos por repostar el vehículo, más el multiplicador por dos, 10 ctms, al asociar la energía fotovoltaica son 15 céntimos. Y a parte por contratar la luz en esta época, por lo que le corresponde y al contratar la luz le va a durar hasta octubre de 2024 = 30 céntimos de euro por cada litro que reposte”.

2º) Contrato en vigor desde 21.10.23. Tarifa Solar Precio Fijo con Batería virtual.

Precio Energía: 16,9900 €/kwh. Potencia: 24,90 €/kw año. Precio energía con impuestos: 21,6090 €/kwh.

Asistente 24 h: 4,12 €/mes. Con impuestos: 4,99 €. (2 meses gratis)

Batería virtual: 1,99 €/mes. 2,41 €/mes con impuestos.

En la cláusula 9. Precio, se indica que:

“Cualquier tipo de promoción, descuento y/o complemento ofrecido al Cliente por parte de [REDACTED] se limitará a las circunstancias específicas para las que se otorgaron o al tiempo de duración del establecido en aquellas sin generar consolidación o derecho alguno al Cliente en el mantenimiento del citado precio”.



Comunidad de Madrid

3º) Se aporta la respuesta a la reclamación sobre [REDACTED] Se le indica que:
"Una vez revisado su caso, queremos informarle que el descuento que se le aplica actualmente por la utilización de la aplicación [REDACTED] es correcto al tener un contrato de suministro con esta comercializadora con fecha de activación 20 de octubre de 2023".

4º) Repsol aporta las condiciones generales de [REDACTED] aplicables desde 1.04.24 a 31.03.25. La entrada en vigor de estas condiciones es posterior a la contratación realizada por el consumidor, en octubre de 2023.

No obstante, no se encuentra en ellas, la combinación de productos del consumidor. Se contemplan:

- Plan Coche y Luz: se aplicará una generación de saldo de DIEZ (10) cts. /litro: para Clientes Waylet y que tengan un contrato de luz con [REDACTED] Comercializadora de Electricidad y Gas, S.L.U. (en adelante, "Repsol EyG"),
- Plan Coche, Luz, Calefacción y Solar: se aplicará una generación de saldo de VEINTE (20) cts. /litro: para Clientes [REDACTED] y la contratación al menos de una de estas combinaciones:

El consumidor ha contratado Coche, luz y solar, por lo que si con dos productos el descuento es de 10 ctms/litro y con cuatro productos es de 20 ctms/litro, parece lógico concluir que al disponer de 3 productos, el consumidor tiene derecho a un descuento de 15 ctms/litro.

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 básicamente porque no se ha respetado el descuento que le ofertaron en el repostaje con la aplicación [REDACTED]
Concretamente desglosa su reclamación en las siguientes pretensiones:

- Que le apliquen el descuento pactado de 0.30 cts/litro en la gasolina abonando los atrasos desde el día 19/10/2023, junto con los daños y perjuicios ocasionados:
Solicita la aplicación retroactiva del descuento prometido durante el período en el que ha sido omitido, así como cualquier compensación adicional que pudiera corresponder en virtud de los perjuicios ocasionados valorados en trescientos cincuenta euros (350 €).
La valoración de los perjuicios se debe a la diferencia de los 10 céntimos por litro, no generados desde el inicio del contrato hasta la fecha actual multiplicado por los litros consumidos más la penalización pagada a su anterior compañía por declinar su contrato de Luz para cambiar a [REDACTED] pensando en que la compañía obraría con buena fe y transparencia.
- Que no le facturen el servicio de electricidad hasta que le abonen los excedentes no abonados desde el día 19/10/2023.

Resumamos mínimamente los hechos: El consumidor contrata el suministro eléctrico con venta de excedentes por tener placas fotovoltaicas en octubre de 2023.

En el contrato no aparece el precio del vertido de excedentes a la red, porque le explica el operador telefónico que hasta que llegue la autorización de Industria, no pueden



Comunidad de Madrid

aplicarse. En la conversación telefónica el gestor de [REDACTED] le indica (primeros dos minutos de la segunda grabación) que "no es que deba volver a solicitarse la autorización a Industria, sino que debe verificarse que se dan las condiciones, y eso normalmente tarda lo que tarda el cambio de comercializadora". El precio pactado es de 0,1499 €/kwh, sin impuestos.

Con respecto a esta segunda pretensión, dado el tiempo transcurrido desde la interposición de la reclamación, ha quedado solucionada, porque el consumidor en sus últimos escritos no hace mención alguna al respecto ni tampoco la cuantifica en su pretensión. Incluso en el pantallazo que aporta de [REDACTED], puede comprobarse, por la cuantía acumulada que le están acumulando allí el pago de los excedentes. **DEBE**, por lo tanto, **DESESTIMARSE** la pretensión del consumidor relativa al abono de excedentes. Y en ningún caso tiene sentido que no se le facture la electricidad, puesto que es una obligación de la comercializadora.

SEGUNDA

Reclama el consumidor por la falta de aplicación del descuento ofertado en [REDACTED]. La reclamada manifiesta que el descuento ha sido aplicado correctamente, y que sólo le correspondía un descuento de 20 ctms/litro, porque para tener derecho a un descuento de 30 ctms se requería que hubiese contratado el mantenimiento de las placas (Solar 360). Y fundamenta su argumentación en los arts. 1254 y 1281 CC.

Pero hay que tener en cuenta una serie de cuestiones:

1º En el contrato celebrado NO se aportan las condiciones generales de Waylet, por lo que no habrían superado el control de inclusión del art. 80.1.a TRLCU, que exige que las condiciones generales cumplan el requisito de: "*Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.*" No se le entregaron al consumidor en el momento de la contratación, por lo que no pueden ser aplicables.

2º Por otro lado, las condiciones aportadas por [REDACTED] son aplicables desde 1.04.24 a 31.03.25. La entrada en vigor de estas condiciones es posterior a la contratación realizada por el consumidor, en octubre de 2023.

No obstante, no se encuentra en ellas, la combinación de productos del consumidor.

Se contemplan:

- Plan Coche y Luz: se aplicará una generación de saldo de DIEZ (10) cts. /litro: para Clientes [REDACTED] y que tengan un contrato de luz con [REDACTED]
- Plan Coche, Luz, Calefacción y Solar: se aplicara una generacion de saldo de VEINTE (20) cts. /litro: para Clientes [REDACTED] y la contratación al menos de una de estas combinaciones:

El consumidor ha contratado Coche, luz y solar, por lo que si con dos productos el descuento es de 10 ctms/litro y con cuatro productos es de 20 ctms/litro, parece lógico concluir que al disponer de 3 productos, el consumidor tiene derecho a un descuento de 15 ctms/litro.

3º En todo caso, es definitiva la grabación de la contratación para resolver esta cuestión.



Comunidad de Madrid

En la segunda grabación en la que se realiza la contratación (y durante la grabación el consumidor recibe y firma la oferta contractual, de conformidad con lo previsto en el art. 98.6 TRLCU), el gestor de [REDACTED] le indica los precios de potencia y consumo, con y sin impuestos, el precio de los excedentes, el de mantenimiento de la batería virtual a partir del tercer mes (los dos primeros son gratuitos), así como del asistente 24 h. Y con respecto a los descuentos por utilizar [REDACTED] se le indica que tendrá un descuento de 15% por contratar energía fotovoltaica, pero que tienen una promoción de descuento x dos que se aplicará hasta octubre de 2024, con lo que el descuento desde el momento en que sea cliente (contrato activo, porque se asocia al DNI) será del 30 ctms/litro.

Casi al finalizar la conversación el gestor ([REDACTED]) manifiesta textualmente que: *“Usted la aplicación [REDACTED] la puede utilizar desde hoy. Pero cuando más le va a interesar va a ser cuando sea cliente. Porque va asociada al DNI y y ahí es cuando tendrá todos los descuentos que le he comentado.*

Hoy, por ejemplo, va a obtener 5 céntimos por repostar el vehículo, más el multiplicador por dos, 10 ctms, al asociar la energía fotovoltaica son 15 céntimos. Y a parte por contratar la luz en esta época, por lo que le corresponde y al contratar la luz le va a durar hasta octubre de 2024, son 30 céntimos de euro por litro que reposte”.

Con la grabación, el consumidor ha demostrado que efectivamente le ofertaron un descuento de 30 ctms/litro de repostaje en [REDACTED]. Tal como dispone el art. 61.2 TRLCU *“2. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas **serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato** celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”.*

El descuento de [REDACTED] no figura en el contrato, pero es exigible por el consumidor conforme a la oferta y contratación telefónica que el consumidor ha realizado con un agente de [REDACTED]. Y efectivamente es un descuento de 30 ctms/litros, y no de 20 ctms/litro como se le ha aplicado.

El consumidor ha aportado como ejemplo un repostaje de 49,44 litros, que ascienden a 80,00 €. En ese repostaje le aplican un descuento de 9,88 euros, que efectivamente corresponde a un descuento de 20 ctms/litro. Por lo que el descuento dejado de percibir (10 ctms/l), ascendería en ese repostaje a 4,94 €.

Dado que ha quedado probado el incumplimiento de las condiciones contractuales por parte de la comercializadora, debe calcularse el daño ocasionado. El art. 1.101 del CC establece que *“quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en (...) negligencia (...) y los que de cualquier modo contravinieren el tenor de aquellas”.*

Para calcular el daño global ocasionado, no se le puede exigir al consumidor que haya sido tan extremadamente diligente como para guardar y presentar todas y cada una de las facturas de repostaje, cuando ha sido la comercializadora quien ha incumplido los términos de la oferta contractual realizada durante la grabación de la contratación telefónica, por lo que en aplicación del art. 61.2 TRLCU procede que el consumidor exija el cumplimiento de los términos ofertados. Por ello, el Colegio Arbitral considera que puede calcularse a tanto alzado el daño y perjuicio ocasionado a partir de la factura que se ha incorporado al expediente: Así si el descuento no aplicado es de 10 ctms/litros, y un consumidor medio realiza tres repostajes al mes, y el descuento debería haberse prolongado durante 12 meses, pueden calcularse los daños y perjuicios ocasionados en $4,94 \times 3 \times 12 = 177,84 \text{ €}$.



Comunidad de Madrid

Procede, **estimar esta pretensión del consumidor**, en aplicación de lo dispuesto en el art. 61.2 TRLCU e indemnizar al consumidor por no haber aplicado el descuento prometido en la contratación con la cantidad de **177,84 €**.

TERCERA:

Reclama el consumidor cualquier otro daño o "cualquier compensación adicional que pudiera corresponder en virtud de los perjuicios ocasionados", así como "la penalización pagada a mi anterior compañía". **Debe desestimarse esta pretensión del consumidor:**

La relativa a cualquier otra compensación, porque los daños derivados del incumplimiento deben ser probados, y el consumidor no ha aportado prueba alguna de otro tipo de daños.

Y la referente a la penalización abonada a su anterior compañía no puede serle imputada a [REDACTED], primero porque el descuento de [REDACTED] no es el factor esencial que haya inducido al consumidor a contratar con [REDACTED], sino un beneficio añadido, y lo que determina la contratación de la electricidad es el precio de la energía y de los excedentes vertidos en la red. Y segundo, porque ni siquiera ha aportado prueba alguna de la cuantía de la misma, ni de su pago.

Procede por lo tanto, desestimar esta última pretensión indemnizatoria del 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

La **ESTIMACIÓN PARCIAL DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, dado que ha quedado probado con la grabación telefónica del contrato, que se le ofreció un descuento de 30 céntimos/litro en cada repostaje, válido durante un año. Calculado sobre la base de tres repostajes mensuales de un consumidor medio, y dado que el reclamante reposta unos 80 euros cada vez, el descuento no realizado durante todo un año sería de unos **177,84 €**. La reclamada ha de abonar al consumidor la cantidad de **177,84 €**.

SE DESESTIMA LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR de cualquier compensación adicional, así como la penalización abonada a su anterior compañía, por no haber sido probados los daños, ni ser imputables a la reclamada.

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.



Comunidad de Madrid

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, 04 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted]