

LAUDE

Exp. 16/2024

Vista la controvèrsia plantejada en l'assumpte esmentat, la part reclamant manifesta que la reclamada li va canviar la tarifa sense el seu consentiment i que això li ha comportat pagar un import superior al seu habitual. Sol·licita la refacturació i la devolució de l'import pagat en excés. La part reclamada manifesta que va efectuar una notificació prèvia a la reclamant del canvi de tarifa per correu electrònic i que no els consta cap oposició per la seva part.

La controvèrsia que ha de dirimir l'Òrgan Arbitral es planteja partint dels següents

FETS I AL·LEGACIONS

La part reclamant, en escrit de data [REDACTED], manifesta que és client de la reclamada des del [REDACTED] i que els consums habituals han estat sempre d'uns 40€ mensuals. Exposa que la reclamada li ha aplicat una tarifa nova sense el seu consentiment que això ha implicat una facturació molt més elevada, de 122€ durant els mesos [REDACTED]

Informa que va sol·licitar la refacturació i que la reclamada al·lega que per poder fer-ho hauria d'haver estat durant cinc mesos amb aquesta tarifa. Sol·licita la refacturació [REDACTED] amb el seu consum habitual de 40€ amb la devolució dels 164€ pagats en excés.

La part reclamada, en escrit de data [REDACTED], al·lega que va informar a la reclamant del canvi de tarifa, al correu electrònic que tenien de contacte, fent-li saber que podia rebutjar el canvi si no estava conforme, en el termini previ a la seva aplicació i sense penalització, no constant cap manifestació al respecte de la part reclamant.

En data [REDACTED] la part reclamant exposa la seva disconformitat amb les al·legacions de la reclamada, aporta el seu historial de consum i es ratifica en la seva petició.

AUDIÈNCIA

Es va designar l'àrbitre i es va notificar a les parts el caràcter no presencial de l'audiència, que es va fixar per al dia [REDACTED] havent tramès a les parts còpia de les reclamacions i al·legacions presentades, amb l'avertiment que fins a l'inici de l'acte d'audiència, es podrien presentar les al·legacions i proves que estimessin

convenients en defensa dels seus interessos, així com la concreció de les seves respectives pretensions.

Comença l'acte de la vista amb la intervenció del president, fa referència als punts essencials de la controvèrsia, i dona per finalitzada la vista.

Aquest Òrgan Arbitral, considerant els fets detallats, les al·legacions formulades i les proves aportades per les parts, emet els següents

FONAMENTS

I. Els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i dels usuaris i han de protegir-ne amb procediments eficaços la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics.

II. Les normes jurídiques han d'interpretar-se segons el sentit propi de les seves paraules, en relació amb el context, antecedents històrics i legislatius, i la realitat social dels temps en que han de ser aplicades, atenent fonamentalment a l'esperit i finalitat d'aquelles.

III. Els drets s'hauran d'exercir amb conformitat a les exigències de la bona fe, principi general de dret, que ha d'informar tot contracte i obliga a un comportament humà objectivament just, lleial, honrat i lògic, en el sentit d'estar en concordança amb les conseqüències de tot pacte lliurement assumit, qüestió de fet que exigeix cada vegada major atenció delimitativa i de valoració, com a conseqüència de l'aparició de noves activitats, formes i manifestacions socials.

IV. Els interessos dels consumidors són mereixedors d'una tutela especial, segons reconeixen els articles 8, 19, 128 i 132 del Reial Decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, mitjançant el qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i altres lleis complementàries.

Les normes sectorials específiques, especialment les que tenen relació directa amb productes o serveis d'ús o consum bàsic i necessari d'ús comú i generalitzat (serveis de subministrament d'aigua, gas, electricitat etc.); cal que siguin interpretades i integrades de conformitat a la legislació general de defensa dels consumidors i usuaris, i avenir-se als principis que s'hi contenen, tant els d'àmbit general estatal, com de la normativa autonòmica.

En aquest sentit, i en relació al subministrament elèctric, segons el que disposen les directives europees sobre normes comunes per al mercat interior d'electricitat i la legislació

sectorial aplicable, els estats membres hauran de garantir que els consumidors domèstics tinguin accés a un subministrament d'electricitat d'una qualitat determinada a uns preus clarament comparables, transparents i raonables, Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric i el Reial Decret 1955/2000, d'1 de desembre, i la resta de disposicions aplicables.

V. L'aplicació de l'equitat en la resolució arbitral, no suposa contravenir el Dret positiu, sinó més aviat atendre a criteris de justícia material, resultant especialment rellevant la justícia del resultat obtingut i la seva coherència amb els principis substantius que han d'inspirar la solució del cas.

VI. L'arbitratge és un procediment dotat d'una major flexibilitat que un procés judicial, la qual cosa no eximeix que, de conformitat al principi de la càrrega de la prova, cada part hagi d'assumir la càrrega de la prova dels fets en els que pretén fonamentar les seves al·legacions i pretensions; de manera que permeti a l'òrgan arbitral sospesar el seu valor probatori, en funció de les circumstàncies de les actuacions i les argumentacions de les parts.

Cada part processal haurà de procurar aportar la major quantitat d'elements de judici necessaris i concloents, si bé, serà facultat primordial de l'òrgan arbitral haver de determinar l'admissibilitat, pertinença i la ponderació en la valoració de les proves.

El Capítol I, Subministrament als usuaris i gestió de la demanda elèctrica, de la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric, estableix que les comercialitzadores d'electricitat han de notificar als seus clients qualsevol increment de preus, definint el contingut mínim de l'esmentada comunicació, notificació que s'ha de realitzar amb almenys un mes d'antelació a la seva aplicació de forma transparent i comprensible, incloure una comparativa de preus abans i després de la modificació, havent de ser informats del seu dret a rescindir el contracte sense cap cost quan rebin l'avís.

En el mateix sentit, la Llei 3/2014, de 27 de març, per la qual es modifica el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries, aprovat pel Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, en el seu Article 97 i següents, disposa la informació precontractual en els contractes a distància i els contractes subscrits fora de l'establiment mercantil, i que abans que el consumidor i usuari quedi vinculat per qualsevol contracte d'aquesta modalitat, o qualsevol oferta corresponent, l'empresari li ha de facilitar de manera clara i comprensible, tota la informació relativa al mateix. La càrrega de la prova en relació al compliment d'aquests requisits d'informació incumbeix l'empresari.

Tenint en compte la transformació digital de la societat, s'ha de considerar que és una opció vàlida, per a la tramesa de la notificació, el correu electrònic sempre que el proveïdor utilitzat pugui certificar el lliurament. Correspon a l'operador reclamat, de conformitat a la normativa sectorial aplicable, acreditar que ha donat compliment als requisits establerts, cosa que no ha fet en el present procediment arbitral, ni respecte al contingut que ha de tenir la comunicació del canvi de tarifa ni respecte la recepció de la mateixa per part de la reclamant.

La part reclamant aporta el seu historial de consum amb el que s'acredita que la facturació mensual (excepte els mesos objecte de la present reclamació que són de 122€) és d'una mitjana inclús lleugerament inferior als 40€ mensuals.

A la vista de l'anterior, estimant la reclamació, la part reclamada haurà de refacturar els mesos [REDACTED], a un import total (impostos inclosos) de 40€ cadascun i retornar a la reclamant l'import pagat en excés que resulti.

L'Òrgan Arbitral, en virtut dels fets i fonaments exposats, i de les al·legacions presentades que consten a les actuacions, adopta, en equitat, al seu bon judici, la següent

RESOLUCIÓ ARBITRAL

ESTIMAR la reclamació, en el sentit que, en el termini màxim de deu dies a comptar de la notificació del present laude, la part reclamada haurà de refacturar els mesos [REDACTED] a un import total (impostos inclosos) de 40€ cadascun, amb devolució de l'import que resulti a favor de la part reclamant per transferència bancària.