LAUDO ARBITRAL

EXPTE. 69/2026

En Huelva, a 26 de mayo de 2026, constituido el Órgano Arbitral Colegiado de la Junta Arbitral de Consumo de la Diputación de Huelva, conforme al arts. 13 y 14 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, integrado por:

COLEGIO ARBITRAL

Presidente:

D. [redacted]

Arbitro propuesto en representación de la Asociación empresarial:

Dña. [redacted]

Arbitro propuesto en representación de las Asociaciones de consumidores:

Dña. [redacted]

RECLAMANTE

D. [redacted], representado por FACUA

RECLAMADO

IBERDROLA CLIENTES SAU

Se dicta el presente Laudo Arbitral en equidad, ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad del procedimiento, de conformidad con lo previsto en el art. 31 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

PRETENSIÓN DE LA RECLAMACIÓN

La parte reclamante solicita la devolución de las cantidades cobradas de más como consecuencia de un cambio en las condiciones contractuales aplicadas en

la facturación del precio de la electricidad suministrada, así como la indemnización de los daños causados.

ALEGACIONES FORMULADAS POR LAS PARTES

La **parte reclamante**, comparece telemáticamente el [redacted] al acto de la audiencia en nombre propio, y no lo hace Facua, a los que se les ha convocado oportunamente. Damos por reproducidas las alegaciones formuladas en el expediente, ratificadas en el acto de la audiencia, destacando los siguientes aspectos:

Que suscribió un contrato de suministro eléctrico con la comercializadora reclamada, IBERDROLA CLIENTES, S.A.U., el 29 de octubre de 2021, número de CUPS es [redacted], pero el 10 de febrero de 2022, le remitieron un nuevo contrato con unas condiciones diferentes en lo referente al precio, sin que tal modificación se le haya notificado de acuerdo con el plazo que legalmente viene establecido en el art. 44.1 apdo. e) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico: "Ser debidamente avisados de forma transparente y comprensible de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a rescindir el contrato sin coste alguno cuando reciban el aviso. Asimismo, ser notificados de forma directa por su suministrador sobre cualquier revisión de los precios derivada de las condiciones previstas, con al menos un mes de antelación a su aplicación de forma transparente y comprensible."

A modo comparativo expone que:

En NOVIEMBRE de 2021 me cobraron:

27,769241 €/kw y año de Término de Potencia Punta

3,917947 €/kw y año de Término de Potencia Valle

0,190316 €€/kWh de Término de Energía

0,75 € de Alquiler equipos medida

Nada de Financiación bono social fijo (¿?)

En AGOSTO de 2022 me cobraron:

31,940785 €/kw y año de Término de Potencia Punta

4,31284 €/kw y año de Término de Potencia Valle

0,216547 €€/kWh de Término de Energía

0,83 € de Alquiler equipos medida (no se indica en el nuevo contrato)

0,036718 €€/día de Financiación bono social fijo (¿?) (no se indica en el nuevo contrato)

Que no se le han facilitado de manera detallada y fraccionada las facturas, con indicación expresa del periodo, consumo del periodo, y valor del Kwh, con el detalle de los peajes y actualizaciones del IPC para los periodos a los que correspondan las facturas.

Que también existe un claro incumplimiento del servicio de calidad previsto en el art. 103 del Real Decreto 1955/2000 que habla sobre los aspectos referidos a cobro, facturación, asesoramiento al consumidor, medida de consumos y demás aspectos derivados del contrato. De manera que, en este sentido es necesario acudir al art. 105.7 del referido Real Decreto que dispone: “el consumidor afectado por el incumplimiento de la calidad de servicio individual, podrá reclamar, en vía civil, la indemnización de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento le haya causado”.

Que considera esencial acudir al art. 1091 del Código Civil en relación con el art. 1258 de la misma norma que disponen que las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes y que obligan tanto al cumplimiento de las mismas como a sus consecuencias.

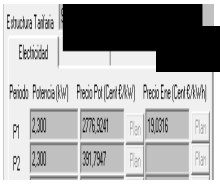
Que el art. 1101 del Código Civil y el art. 8.1 apdo. c) TRLGDCU, prevén una indemnización por daños y perjuicios en caso de que actuación dolosa o negligente de la empresa haya ocasionado un perjuicio a la otra parte, siendo claro el perjuicio al haberse vulnerado los derechos como consumidor.

Y por todo lo expuesto se solicita que se mantengan las condiciones contractuales referentes al primer contrato suscrito y a que se indemnice por los daños y perjuicios sufridos al emitir facturas conforme al segundo acuerdo no aceptado.

La **parte reclamada**, no comparece en el acto de la Audiencia, presentando las alegaciones que obran en el expediente, destacando los siguientes aspectos:

Que de acuerdo con las condiciones recogidas en el contrato las variaciones de los precios se han debido a la aplicación del IPC y a la actualización de las tarifas de peaje, por lo que el precio aplicado es correcto.

[redacted] contrato el 29/10/2021 el siguiente precio:



Y las variaciones de precio en el contrato [redacted] de [redacted] han sido las siguientes:

- El 05/01/2022 variación del precio por aplicación de IPC.
- El 10/02/2022 se modificó el contrato para dar la baja del servicio de Asistente Smart, en la cual, el precio no se vio afectado manteniéndose en mismo.
- El 02/04/2022 variación en las tarifas de peajes.
- El 04/01/2023 variación por aplicación de IPC.
- El 29/04/2023 variación en las tarifas de peajes.
- El 04/01/2024 variación por aplicación de IPC

 El 27/04/2024 variación en las tarifas de peajes.

 El 03/01/2025 variación por aplicación de IPC

 El 01/04/2025 variación en las tarifas de peajes.

A decir en las condiciones del contrato: *'El precio del término de potencia y del término de energía activa se mantendrán fijos durante 60 meses, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente al IPC (1) el 01 de enero de cada año en que el contrato esté vigente". "Se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y en los valores regulados que puedan ser aprobadas por la Administración para su aplicación durante la duración del Contrato, tomando como base la Circular 3/2020 y el RD 148/2021".*

PRUEBAS

El órgano arbitral ha admitido las pruebas y alegaciones aportadas por las partes.

MOTIVACIÓN DEL LAUDO

De las actuaciones y de la documentación aportada por la parte reclamante se desprende su disconformidad con la facturación reclamada por la comercializadora, derivada de la aplicación de unos precios diferentes a los que había contratado originariamente para el suministro de electricidad. Entiende que los mismos debieron ser comunicados previamente de conformidad con las exigencias que legalmente se establecen en el art. 44.1.e) de la Ley 24/2013 de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, y en tal sentido disponer de un mes de plazo para decidir acerca del mantenimiento o no del contrato.

Por su parte la empresa comercializadora, como parte reclamada, viene sosteniendo que realmente el precio aplicado es correcto por cuanto se ajusta al contrato n.º [redacted] celebrado el 29 de octubre 2021 con el [redacted], ya que las alteraciones de aquel se basan en actualizaciones de las tarifas de peaje y en la aplicación del IPC.

En este contexto, deben recordarse ciertos conceptos básicos recogidos en nuestro Código civil. Así, el art. 1254 nos dice que "el contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse respecto de otra u otras a dar alguna cosa o prestar algún servicio", lo que viene a significar que entre tanto no se produzca el consentimiento el contrato no existe como tal. El art. 1091 según el cual "las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes y deben cumplirse al tenor de los mismos", lo que supone que el vínculo jurídico que nace del contrato obliga al cumplimiento de lo que se haya establecido. Y el art. 1258 expone que "los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento y obligan no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley", de tal modo que se debe de llevar un comportamiento acorde con esos parámetros en la ejecución de lo acordado entre las partes.

En consecuencia, de lo expuesto con anterioridad se extrae que el contrato celebrado entre el [redacted] e Iberdrola en octubre de 2021, único firmado al que se hace referencia en el expediente, es el que viene a resultar de aplicación y de obligado cumplimiento para la fijación del precio en el suministro de la electricidad. El reclamante aduce la aplicación de otro contrato distinto o de otras cláusulas contractuales que no ha suscrito, pero tal circunstancia no ha sido afirmada, ni contradicha, por la empresa suministradora, por lo que la controversia se centra en la correcta aplicación o no de los criterios y estipulaciones contenidas en el acuerdo contractual originario.

Del modo indicado, no existiendo discrepancia en los valores económicos iniciales que hayan de aplicarse - según admiten ambas partes (27,769241 €/kw y año de Término de Potencia Punta; 3,917947 €/kw y año de Término de Potencia Valle; 0,190316 €€/kWh de Término de Energía) -, a los mismos les resultan de aplicación las cláusulas y estipulaciones contenidas en el contrato para la obtención del cálculo final del precio. Al efecto, se señala que "A estos precios les será añadido el I.V.A.*, el Impuesto Eléctrico (0,5%), la energía reactiva o capacitiva y resto de conceptos de facturación que correspondan. Los periodos referidos serán los establecidos en la Circular 3/2020 y normativa que la sustituya. El precio del término de potencia y del término de energía activa se mantendrán fijos durante 60 meses, sin perjuicio de su actualización según la variación correspondiente al IPC(1) el 1 de enero de cada año en que el contrato esté vigente. (1) IPC: Valor acumulado real, del periodo de noviembre a noviembre anterior a la aplicación de la variación, del Índice de Precios al Consumo, general, publicado por el Instituto Nacional de Estadística. Se repercutirán en cada momento las variaciones a la baja o al alza en las tarifas y peajes de acceso, cánones y en los valores regulados que puedan ser aprobadas por la Administración para su aplicación durante la duración del Contrato, tomando como base la Circular 3/2020 y el RD 148/2021."

Tales criterios y condiciones, han de mantenerse y aplicarse al contrato durante su vigencia, debiéndose avisar – de manera transparente, comprensible, por escrito y de modo separado - al consumidor de cualquier modificación que se produzca con, al menos, un mes de antelación, para que pueda rescindir el contrato si lo desea; particularmente, cuando ello afecte a la revisión de los precios aplicables (art. 44.1.e) de la Ley del Sector Eléctrico).

En tal sentido, en cumplimiento del art. 44.1.d) LSE el contrato que se formalice con la empresa suministradora deberá contener información específica actualizada sobre precios y tarifas aplicables y, en su caso, la disposición oficial donde se fijen los mismos (5º), así como las cláusulas bajo las cuales se podrán revisar las condiciones fijadas en el contrato (3º).

De igual modo, el mismo cuerpo legal citado establece que el consumidor tiene derecho a "recibir información transparente sobre los precios y condiciones generales aplicables al acceso y al suministro de energía eléctrica. A estos efectos recibirán las facturaciones con el desglose que se determine reglamentariamente." (Art. 44.1.j)).

En el mismo sentido, el art. 110.ter. del RD 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regula, entre otras, las actividades de comercialización de la energía eléctrica, dispone que los contratos suscritos con los clientes deberá tener claramente especificada la información sobre precios y tarifas aplicables, debiendo estar permanentemente actualizada a través de la facturación; que los consumidores deberán ser debidamente avisados de cualquier intención de modificar las condiciones del contrato e informados de su derecho a resolver el contrato sin penalización alguna cuando reciban el aviso; y, además, que las condiciones incluidas en los contratos deberán adecuarse a lo establecido en la normativa vigente en materia de contratos con los consumidores.

Todo ello nos conduce, finalmente, a la necesidad de exigir a la compañía comercializadora Iberdrola, ahora parte reclamada, que comunique al consumidor - con total transparencia y de un modo comprensible - cuáles han sido los conceptos y criterios utilizados para obtener el cálculo de precio final aplicado al suministro su energía eléctrica, desde el momento de la celebración del contrato.

Hecho tal informe detallado, donde conste de modo separado cada uno de los conceptos que conforman el precio definitivo, en cada uno de los periodos de facturación, se podrá apreciar si el mismo se ha ajustado a lo estipulado en el contrato, de tal modo que, si ello no hubiera sido así, se deberá proceder a una refacturación de los cargos para dar cumplimiento al negocio jurídico que dio origen al vinculo entablado entre las partes. En consecuencia, se deberá llevar a cabo la devolución de las cantidades cobradas de más - si ese fuera el caso -, recalculando cada una de las facturas, y abonar, además, los intereses generados desde aquel momento.

Finalmente, en lo que concierne a la petición realizada por el reclamante de que se le indemnicen los daños y perjuicios sufridos en la tramitación del presente expediente, su pretensión queda amparada, en general, por lo preceptuado en el Código civil, cuyo artículo 1101 dispone que aquellos que de cualquier modo incumplan sus obligaciones contractuales, habiendo intervenido dolo, culpa o morosidad, habrán de responder por los daños que ocasionen. En cualquier caso, para que ello tenga lugar el perjuicio ha de existir y debe quedar demostrado, no bastando las meras alegaciones al respecto.

En nuestro particular supuesto, como ya hemos apuntado con anterioridad, para el caso apuntado de que se hayan producido irregularidades en la facturación, el reclamante tendrá derecho a recibir indemnización, en forma de intereses legales, por las cantidades pagadas de más, desde el momento en que se produjo el cobro indebido.

Igualmente, y en el mismo caso de que se detecten irregularidades, tendrá derecho el reclamante, a recibir como indemnización los gastos que se le hubieran originado por las múltiples comunicaciones llevadas a cabo a través de empresas de mensajería/correos, en cuanto se hayan aportado al expediente las justificaciones de los mismos.

DECISIÓN ARBITRAL

Este Órgano Arbitral Colegiado, tras estudiar la solicitud de arbitraje y la documentación obrante en el expediente, dicta el presente Laudo Arbitral en equidad, conforme al artículo 45 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, para la solución del litigio objeto de arbitraje, dando por terminadas las actuaciones, basándose en la motivación que antecede.

Se resuelve dictar este Laudo que pone fin al procedimiento arbitral en el sentido de estimar la petición formulada por la parte reclamante en el sentido de:

- Exigir a la compañía comercializadora IBERDROLA CLIENTES SAU que comunique al consumidor [redacted], con total transparencia y de modo comprensible cuáles han sido los conceptos y criterios utilizados para obtener el cálculo de precio final aplicado al suministro su energía eléctrica, desde el momento de la celebración del contrato.
- Una vez emitido el informe detallado, donde conste de modo separado cada uno de los conceptos que conforman el precio definitivo en cada uno de los periodos de facturación, IBERDROLA CLIENTES SAU proceda a la refacturación de los cargos, si los mismos no se hubiesen ajustado a lo previsto en el contrato, de tal modo que se devuelvan las cantidades cobradas indebidamente.
- En el caso de que se hayan producido irregularidades en la facturación, el reclamante tendrá derecho a recibir indemnización de daños y perjuicios en forma de intereses legales desde que se produjo el pago indebido. E igualmente, y en el mismo caso, tendría derecho a que se le satisfagan, como indemnización, los gastos soportados en las comunicaciones llevadas a cabo con la parte reclamada a través de empresa de mensajería/correos, en cuanto constan acreditados en el expediente.

El presente Laudo será obligatorio para las partes y deberá ser cumplido por las mismas a su tenor en el plazo de veinte días naturales contados desde el siguiente al de la recepción de la notificación.

Notifíquese a las partes haciéndoles saber que tiene carácter ejecutivo y vinculante. Contra el mismo, se podrá interponer Recurso de Anulación que deberá ser presentado en el plazo de dos meses siguientes a la notificación del Laudo o de la Aclaración a que se refiere el art. 41 de la Ley de Arbitraje ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, de acuerdo con lo establecido en los arts. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, conforme a la redacción de 2011.

Y para que conste, se firma electrónicamente el presente Laudo por el Órgano Arbitral Colegiado constituido para el presente arbitraje en el lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

DIRECCIÓN