

Energía

Estrategias empresariales frente a consumidores: contratos vinculados al suministro energético y reclamaciones extrajudiciales del pago «coactivas»

Sentencia 171/2021, de 28 abril, de la Audiencia Provincial de Asturias, Sección Séptima, rec. 96/2021: la condición general de la contratación incluida en contratos con consumidores que desvincula la baja del suministro energético de la baja en el contrato de protección eléctrica es nula por falta de transparencia; reclamar extrajudicialmente y de forma insistente deudas inexistentes tras la solicitud de baja es una práctica coactiva para el usuario que genera daños indemnizables.

ANA I. MENDOZA LOSANA

Profesora titular de Derecho Civil de la Universidad de Castilla-La Mancha
Consejera académica de Gómez-Acebo & Pombo

La Sentencia de la Audiencia Provincial de Asturias de 28 de abril del 2021, Sección Séptima, rec. 96/2021, avala la vinculación (natural) entre el contrato principal de suministro y el contrato accesorio de mantenimiento eléctrico, de modo que, solicitada la baja en el contrato principal, el usuario también debe causar baja en el contrato accesorio. Y ello, aunque en condiciones generales de la contratación se diga expresamente lo contrario.

1. Práctica analizada

La sentencia se pronuncia sobre una práctica muy habitual en los contratos de suministro energético (luz y gas, ya sea por separado o en paquete integrado): la

contratación simultánea, a veces incluso de forma inconsciente, de un suministro (en el supuesto de hecho, de electricidad y gas) y de un servicio de mantenimiento o protección eléctrica (revisión y, en su caso, reparación de instalaciones y electrodomésticos).

El contrato contenía una condición general de la contratación en la que se desvincula la baja en el contrato de suministro de la resolución o extinción del contrato de mantenimiento. Literalmente, la cláusula rezaba así: «La resolución de los contratos de suministro de electricidad o de gas natural con LA EMPRESA [...] no implicará la baja del SERVICIO PROTECCIÓN ELÉCTRICA HOGAR,

salvo que el cliente lo solicite expresamente». Así, conforme a la citada cláusula, en caso de que el usuario solicitara la baja en el contrato de suministro, el contrato de mantenimiento eléctrico persistiría, salvo que el usuario solicitara expresamente también la resolución de este contrato.

En el supuesto de hecho, a pesar de que la empresa había hecho acuse de recibo de la solicitud de baja del contrato de suministro y de la correlativa solicitud de cambio de comercializadora, continuó girando recibos bancarios por importe de 7,09 euros mensuales. Cuando el usuario fue consciente de la contratación de este servicio adicional, solicitó la baja automática de dicho servicio, abonando el importe pendiente de pago. Sin embargo, de los hechos se deduce que la demandada no atendió dicha petición de baja del servicio (al parecer, porque el usuario no había indicado número de teléfono y horario idóneo para recibir una llamada y grabar la solicitud de baja presentada por escrito) y continuó emitiendo facturas, que el demandante no atendió. La empresa, por sí misma o mediante empresas contratadas, reclamó el pago de la deuda de una forma incesante y constante mediante numerosas llamadas telefónicas y reclamaciones por correo electrónico, que finalmente cesaron tras una última reclamación efectuada por el actor que fue atendida por la compañía mediante carta en la que le daba de baja y accedía a la devolución de las cantidades cobradas. El actor califica de acoso la situación vivida y pide una indemnización por los daños morales sufridos.

2. Doctrina de la sentencia

1.º La cláusula contractual incluida en condiciones generales de la contratación con consumidores que desvincula

la baja del contrato principal de suministro energético (luz y gas) de la baja en el contrato accesorio de protección eléctrica adolece de falta de transparencia resulta «sorpresiva» para el consumidor y, por ello, nula.

La declaración de nulidad obliga a las empresas a abstenerse de reclamar el pago del servicio de protección eléctrica una vez que se ha causado baja en el contrato de suministro y legitima al usuario para reclamar la devolución de lo que hubiera pagado indebidamente por el servicio de mantenimiento desde que se dio de baja en el servicio de suministro (salvo que haya hecho uso de dicho servicio). En el caso juzgado, la empresa terminó por acceder a la devolución de lo cobrado indebidamente.

2.º En la contratación con consumidores, el control de incorporación de cláusulas va más allá de la pura transparencia documental y gramatical y conlleva que el consumidor se haga una representación clara de las consecuencias jurídicas y económicas de la cláusula cuestionada.

En otros términos, no es suficiente que las cláusulas en los contratos concertados con consumidores que definen el objeto principal del contrato y la adecuación entre precio y retribución, por una parte, y los servicios o bienes que hayan de proporcionarse como contrapartida, por otra, se redacten de manera clara y comprensible. No basta con que posibiliten el conocimiento real de su contenido mediante la utilización de caracteres tipográficos legibles y una redacción comprensible, objeto del control de inclusión o

incorporación. Es además necesario que no alteren subrepticamente el objeto y el equilibrio económico del contrato, de modo que pueda pasar inadvertido para el adherente medio.

- 3.º Obstaculizar injustificadamente la baja en un servicio (ya sea principal o accesorio) poniendo trabas a la baja efectiva (por ejemplo, mediante la exigencia de grabación de la solicitud) y reclamar reiteradamente el pago de la deuda generada tras la solicitud de la baja (ya inexistente) no constituye acoso en el sentido penal del término, pero sí una práctica coactiva lesiva que ocasiona al usuario daños morales indemnizables.
- 4.º Los métodos extrajudiciales de reclamación del pago de deudas (inexistentes o también existentes) pueden calificarse de prácticas coactivas lesivas si son muy insistentes porque, además de ocasionar molestias, generan

una situación de desasosiego, angustia e impotencia —porque no se sabe cuándo va a cesar dicha actuación— a la par que una vejación que el deudor no está obligado a soportar. En otros términos, el estándar de soportabilidad por el deudor marcará si la reclamación extrajudicial del pago de una deuda es lícita o no.

- 5.º El daño moral indemnizable ocasionado por una reclamación extrajudicial coactiva se cuantifica en función de la intensidad de la práctica coactiva, del tiempo durante el que dicha práctica se desarrolla y de la propia actuación del reclamado, parámetros sometidos a una elevada discrecionalidad judicial. El tiempo para el cálculo de la indemnización se computará desde que efectivamente se llevan a cabo las prácticas coactivas de exigencia de deuda inexistente y no desde que se anula la fuente que convierte la deuda en inexistente.