

## **¿PUEDEN LOS USUARIOS DE SUMINISTROS NO TITULARES DEL CONTRATO RECLAMAR CONTRA EL SUMINISTRADOR?**

*Ana I. Mendoza Losana  
Centro de Estudios de Consumo  
Universidad de Castilla-La Mancha*

### **1. Objeto de la consulta**

Desde una Oficina Municipal de Información al Consumidor se plantea consulta al Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha (CESCO) en los siguientes términos:

La empresa suministradora de agua potable factura unos consumos con los que la usuaria no está de acuerdo. Al intentar presentar una reclamación, la empresa no la admite a trámite, alegando que la usuaria carece del derecho a reclamar por no ser titular del contrato de suministro.

Realmente, el titular del contrato es un familiar, suegro de la usuaria reclamante, fallecido hace cuatro años, y ella es la ex esposa del hijo del difunto, que puede demostrar documentalmente, -mediante el certificado de empadronamiento y la sentencia de divorcio y adjudicación de la vivienda- que es la usuaria del suministro.

En este contexto, se suscitan dos cuestiones interdependientes:

- ¿Puede obligarse a esta señora a abonar los recibos en cuestión y negársele el derecho a plantear reclamación alguna sobre los consumos facturados?
- ¿No implica la respuesta de la empresa un caso palpable de indefensión de la usuaria?

### **2. Normativa aplicable**

- ✓ Artículos 3, 8.1,f Y 21.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los

Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (BOE núm. 287, 30-11-2007) (en adelante, TRLGDCU);

- ✓ Normas autonómicas que definen concepto de “consumidor y usuario”;
- ✓ Normativa sectorial reguladora de los diversos suministros (agua, luz, gas).

### **3. Casuística: usuario y titular del contrato no siempre coinciden**

En principio, puede parecer que el caso objeto de consulta ofrece algunas particularidades que lo convierten en singular o no excesivamente frecuente (suegro fallecido, divorcio). No es cierto. Además de supuestos similares al descrito en los que el usuario es el cónyuge al que se le ha adjudicado la vivienda familiar en un proceso de separación o divorcio y que no necesariamente es el titular del contrato, se suman las situaciones derivadas de los contratos de arrendamiento. A menudo, en los contratos de arrendamiento, especialmente en los temporales, el arrendador mantiene la titularidad de los contratos de suministro (luz, agua, gas) y a su nombre se expiden las facturas que después abona el arrendatario. En este contexto, el arrendatario que discrepa de la facturación, ¿podrá reclamar a la empresa suministradora o tendrá que hacerlo necesariamente el arrendador en su nombre?

En estos supuestos, surgen algunas cuestiones cuya respuesta puede resultar determinante para responder a la consulta planteada ¿por qué no se ha realizado el cambio de titularidad del suministro? ¿existe la obligación de solicitar el cambio de titularidad? ¿existe algún obstáculo jurídico al cambio de titularidad? En la mayoría de los supuestos, las razones por las que no se cambia la titularidad es por simple dejación o para evitar incurrir en costes adicionales derivados del cambio de titularidad o en su caso, de la nueva alta derivada de la interrupción por falta de pago del usuario real (especialmente frecuente en arrendamientos).

### **4. El derecho de los “consumidores y usuarios” a reclamar con eficacia**

Con carácter general, el TRLGDCU que, como es sabido sólo se aplica a “las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios” (art. 2), proclama el derecho de los “**consumidores y usuarios**” a “la protección de sus derechos mediante procedimientos ‘eficaces’, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión (art. 8); a reclamar “con eficacia” en caso de error, defecto o deterioro; a hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación, y a obtener la devolución equitativa del precio del producto o servicio, en caso de incumplimiento (art. 21.1). Estos derechos se atribuyen al margen del Libro II del TRLGDCU dedicado expresamente a los contratos y garantías.

A la luz de los preceptos legales indicados, el titular del derecho a reclamar es “el consumidor” o “usuario”, considerando como tal a “las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional” (art. 3). Por su parte, a efectos de la norma es proveedor “el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, *cualquiera que sea el título o contrato* en virtud del cual realice dicha distribución” (art. 7). Poco aportan estas definiciones legales a la resolución de la consulta planteada, aunque sí permiten afirmar que en la mente del legislador el concepto de consumidor o usuario de bienes y servicios no exige la condición simultánea de “contratante” o “titular de un contrato”. La relación entre el empresario proveedor del servicio y el usuario puede traer causa en un contrato o en cualquier otro título.

## 5. Consumidor jurídico *versus* consumidor material

La respuesta a esta consulta exige traer a colación la dualidad consumidor jurídico o contratante *versus* consumidor material o tercero que usa el bien o servicio. El TRLGDCU mantiene esta dualidad heredada de la legislación refundida (art. 1.2 LGDCU<sup>1</sup>, art. 10 Ley 22/1994<sup>2</sup>). Así el artículo 3 define un concepto de consumidor “a efectos de esta norma” y “sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto”. Lo que, como afirma RODRIGO BERCOVITZ, pone de manifiesto que el concepto de consumidor no es unívoco. La salvedad que se hace a lo dispuesto en los Libros III y IV responde a que los mismos establecen la protección de un consumidor cuyo concepto es mucho más amplio, “equiparándose a cualquier persona física en el Libro III, y a cualquier persona física o jurídica en el Libro IV”. El Libro III establece la responsabilidad del productor frente al *perjudicado* que sufre los daños, es decir, frente a cualquier persona física que sufra daños como consecuencia de los defectos de los productos fabricados o suministrados por los empresarios (art. 128). Aquí consumidor equivale a cualquier ciudadano, tanto el que sea adquirente, como el que utilice o disfrute el producto defectuoso como el que no lo adquiera ni lo disfrute o utilice<sup>3</sup>. El Libro IV establece la responsabilidad empresarial del organizador y detallista frente a un consumidor, que puede ser tanto el contratante principal del viaje combinado (art. 151.1.d) como

---

<sup>1</sup> Artículo 1.2 Ley 26/1984, *General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*. “A los efectos de esta Ley, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que *adquieren, utilizan o disfrutan*, como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva, de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden”.

<sup>2</sup> Ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos.

<sup>3</sup> V. BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, R., “Artículo 3” en la obra coordinada por el mismo autor *Comentario del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias*. Aranzadi, 2009, págs. 86-99, concr. págs. 98 y 99.

el beneficiario o el cesionario (arts. 151.1,e y f). No obstante, en el contexto del TRLGDCU en el que la definición de consumidor se limita a exigir la actuación “en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional” y en el que el derecho a reclamar se atribuye fuera del Libro II dedicado a contratos y garantías, no hay argumentos legales para afirmar que el concepto de consumidor o usuario del artículo 3 incluye únicamente el consumidor jurídico y no el consumidor material.

En el comentario al artículo 1 de la derogada LGDCU, en relación a esta dualidad (consumidor jurídico / consumidor material), señalaba ALBERTO BERCOVITZ que “ambos tendrán la consideración de consumidores a los efectos de la LCU, lo cual no significa que pueden ejercitar cada uno de ellos todos los derechos que esa Ley atribuye a los consumidores o usuarios. Para determinar los derechos ejercitables por uno u otro, habrá que atender a la regulación legal de cada derecho. Los derechos vinculados directamente a la realización del contrato de adquisición serán ejercitables por el adquirente o su causahabiente. Los derechos otorgados a los consumidores para proteger su salud o su seguridad física serán ejercitables por el consumidor material, con independencia de que sea o no el adquirente del bien que ocasiona el daño”<sup>4</sup>. Obviamente, el derecho a reclamar con eficacia no es un derecho otorgado para proteger la salud, sino los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios. Así lo corrobora la ubicación del artículo 21 del TRLGDCU en el capítulo V del título I del Libro I del TRLGDCU. La pregunta inmediata es la siguiente: ¿es el derecho a reclamar contra la facturación un derecho vinculado directamente a la realización del contrato?

Ciertamente, la facturación se vincula al uso del servicio y probablemente es el consumidor material (usuario efectivo del bien) el que está en mejores condiciones de comprobar si la facturación es o no correcta y en su caso, presentar la oportuna reclamación. Es también verdad que en muchos casos el titular del contrato no tiene los datos necesarios para reclamar (desconoce los hábitos de consumo del usuario material) o no tiene incentivos suficientes para hacerlo (ej. arrendador) o incluso tiene desincentivos (ej. ex cónyuge que aprovecha cualquier oportunidad para causar daño a su ex). Pero, con todo, el derecho a reclamar es un derecho fuertemente vinculado a la realización del contrato. Por una parte, es el usuario contratante el que dispone de información sobre las condiciones de facturación (tarifas, horarios, posibles ofertas o promociones contratadas...etc). Por otra parte, la empresa suministradora no conoce la identidad del usuario reclamante. Admitir

---

<sup>4</sup> BERCOVITZ RODRÍGUEZ-CANO, A., “Artículo 1”, en RODRIGO BERCOVITZ Y JAVIER SALAS (Coordinadores), *Comentarios a la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios*. Civitas, 1992, págs. 17-43, concr. pág. 37.

que por la vía de los hechos el usuario jurídico (contratante) ha sido sustituido por el usuario material supone aceptar una cesión de derecho, que, tratándose de obligaciones sinalagmáticas, como es la derivada del contrato de suministro, ha de ser consentida por el acreedor. El cambio fáctico de deudor (usuario material) supone defraudar la confianza del acreedor (suministrador) que puede haber contratado con el usuario en ciertas condiciones (ej. sin exigir depósitos de garantía) confiando en su capacidad patrimonial.

## **6. Obligación de cambiar la titularidad del contrato a favor del usuario real derivada de la normativa sectorial**

La normativa sectorial ofrece algunas respuestas a la consulta planteada. Así, la normativa reguladora del suministro de energía eléctrica y de gas exige que el titular sea el usuario efectivo. El artículo 79.3 del RD 1955/2000, de 1 de diciembre, que regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de **energía eléctrica** establece que *“el contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el efectivo usuario de la energía*, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros”.

En similares términos y refiriéndose al suministro de gas, el artículo 36.2 del Real Decreto 1434/2002, por el que se regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de **gas natural** establece que *“el contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el efectivo usuario del combustible*, que no podrá utilizarlo en lugar distinto para el que fue contratado, ni cederlo, ni venderlo a terceros”.

Las normas sectoriales citadas regulan el traspaso y la subrogación de contratos (art. 89 RD 1955/2002<sup>5</sup> y 39 RD 1434/2002<sup>6</sup>). A tenor de dichas normas, el usuario

---

<sup>5</sup> Artículo 83. *Traspaso y subrogación de los contratos de suministro a tarifa y de acceso a las redes*

1. El consumidor que esté al corriente de pago, podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones. El titular lo pondrá en conocimiento de la empresa distribuidora mediante comunicación que permita tener constancia a efectos de expedición del nuevo contrato.

2. Para la subrogación en derechos y obligaciones de un contrato de suministro a tarifa o de acceso a las redes bastará la comunicación que permita tener constancia a la empresa distribuidora a efectos del cambio de titularidad del contrato.

3. En los casos en que el usuario efectivo de la energía o del uso efectivo de las redes, con justo título, sea persona distinta al titular que figura en el contrato, podrá exigir, siempre que se encuentre al corriente de pago, el cambio a su nombre del contrato existente, sin más trámites.

efectivo debería pedir un cambio de titularidad. No obstante, este cambio se regula con carácter potestativo tanto para el titular como para el usuario efectivo (“podrá exigir” el cambio), estableciendo como único requisito que el titular esté al corriente del pago. El carácter potestativo del cambio supone que no se comete ilegalidad en caso de que el usuario efectivo no sea el verdadero titular, pero ambos, usuario material y usuario jurídico, asumen los riesgos de no comunicar el cambio a la empresa suministradora. El primero tendrá que admitir que sólo puede reclamar a través del titular y éste corre el riesgo de sufrir eventuales interrupciones del servicio por hechos no imputables a él (ej. uso fraudulento).

Esta solución que la normativa sectorial prevé expresamente para el suministro de energía eléctrica o de gas podrá ampliarse a otros sectores por vía contractual. Y en defecto de previsión legal o contractual, el régimen aplicable será el del Código Civil, conforme al cual, la cesión de obligación sinalagmática sólo será oponible al acreedor, si la ha autorizado expresamente. En caso de no practicar esa

- 
4. La empresa distribuidora no percibirá cantidad alguna por la expedición de los nuevos contratos que se deriven de los cambios de titularidad señalados en los puntos anteriores, salvo la que se refiere a la actualización del depósito.
  5. No obstante lo anterior, para las modificaciones de contratos en baja tensión cuya antigüedad sea superior a veinte años, las empresas distribuidoras deberán proceder a la verificación de las instalaciones, autorizándose a cobrar, en este caso, los derechos de verificación vigentes. Si efectuada dicha verificación se comprobare que las instalaciones no cumplen las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias, la empresa distribuidora deberá exigir la adaptación de las instalaciones y la presentación del correspondiente boletín del instalador.

<sup>6</sup> *Artículo 39. Traspaso y subrogación de los contratos de suministro a tarifa*

1. Para un punto de suministro, el consumidor que esté al corriente de pago podrá traspasar su contrato a otro consumidor que vaya a hacer uso del mismo en idénticas condiciones. El titular lo pondrá en conocimiento de la empresa distribuidora mediante comunicación que permita tener constancia a efectos de expedición del nuevo contrato.
2. Para la subrogación en derechos y obligaciones de un contrato de suministro a tarifa bastará la comunicación que permita tener constancia a la empresa distribuidora a efectos del cambio de titularidad del contrato.
3. En los casos en que el usuario efectivo del combustible, con justo título, sea persona distinta al titular que figura en el contrato, podrá exigir, siempre que se encuentre al corriente de pago, el cambio a su nombre del contrato existente, sin más trámites.
  4. La empresa distribuidora no percibirá cantidad alguna por la expedición de los nuevos contratos que se deriven de los cambios de titularidad señalados en los puntos anteriores, siempre que no se requieran actuaciones en las instalaciones del cliente.
  5. No obstante lo anterior, para las modificaciones de contratos de usuarios conectados a gasoductos de presión inferior a 4 bar, cuya antigüedad sea superior a veinte años, las empresas distribuidoras deberán proceder a la verificación de las instalaciones, autorizándose a cobrar, en este caso, los derechos de verificación vigentes. Si efectuada dicha verificación se comprobare que las instalaciones no cumplen las condiciones técnicas y de seguridad reglamentarias vigentes en la fecha del traspaso, la empresa distribuidora deberá exigir la adaptación de las instalaciones y la presentación del correspondiente boletín del instalador.

comunicación, se presume que el titular es el usuario y sólo el titular tendrá derecho a reclamar (la empresa no “conoce” al usuario y no tiene por qué “reconocerlo” a efectos de la reclamación).

## **7. ¿Es un contrato a favor de tercero?**

En el empeño de agotar todos los argumentos y en defecto de normativa sectorial específica, el intérprete se pregunta si el caso objeto de consulta podría encajar en la categoría de contrato a favor de tercero del artículo 1257.II. En este planteamiento, la relación de suministro procedería de un contrato celebrado por el suegro a favor de quien habite el inmueble (usuaria). De tal contrato surgen obligaciones para el tercero (pagar las facturas) pero también todos los derechos asociados (ej. reclamar en caso de discrepancias sobre la facturación). Sólo podría hablarse de contrato a favor de tercero si el propio contrato así lo estableciera. No es habitual esta previsión en los contratos de suministro, que, como se ha expuesto, habitualmente establecen el carácter personal del suministro y prohíben su cesión a terceros, sin perjuicio del posible traspaso o subrogación en la titularidad, debidamente comunicada a la empresa.

## **8. Conclusiones y recomendaciones**

1. Para determinar si el usuario efectivo o material ha de gozar de idéntica protección que el usuario jurídico o contratante, habrá que atender a la regulación legal de cada derecho;
2. El derecho a reclamar con eficacia (especialmente si la reclamación es contra la facturación de un servicio) es un derecho otorgado a los consumidores y usuarios no para proteger la salud, sino sus legítimos intereses económicos. Es un derecho vinculado a la celebración de un contrato;

Admitir que por la vía de los hechos, el usuario jurídico (contratante) ha sido sustituido por el usuario material supone aceptar una cesión de derecho, que, tratándose de obligaciones sinalagmáticas, como es la derivada del contrato de suministro, ha de ser consentida por el acreedor.

3. La normativa reguladora del suministro de energía eléctrica y de gas exige que el titular del contrato de suministro sea el usuario efectivo (arts. 79.3 RD 1955/2000 y 36.2 del Real Decreto 1434/2002). La misma normativa regula el traspaso y la subrogación de contratos con carácter potestativo, estableciendo como único

requisito que el titular esté al corriente del pago (art. 89 RD 1955/2002 y 39 RD 1434/2002).

El carácter potestativo del cambio de titularidad supone que no se comete ilegalidad en caso de que el usuario efectivo no sea el verdadero titular, pero ambos, usuario material y usuario jurídico, asumen los riesgos de no comunicar el cambio a la empresa suministradora. El primero tendrá que admitir que sólo puede reclamar a través del titular y éste corre el riesgo de sufrir eventuales interrupciones del servicio por hechos no imputables a él (ej. uso fraudulento).

4. La solución prevista en la normativa sectorial podrá ampliarse a otros sectores por vía contractual. Y en defecto de previsión legal o contractual, el régimen aplicable será el del Código Civil, conforme al cual, la cesión de obligación sinalagmática no surtirá efectos para el acreedor, si éste no ha consentido (art. 1526). En caso de no practicar esa comunicación, se presume que el titular es el usuario y sólo el titular tendrá derecho a reclamar (la empresa no “conoce” al usuario y no tiene por qué “reconocerlo” a efectos de la reclamación).

En definitiva, en el supuesto objeto de consulta y otros similares, **el usuario material carece del derecho a reclamar contra la facturación y se recomienda a cuantos estén en situaciones similares que soliciten el cambio de titularidad a la empresa suministradora para evitar situaciones de indefensión.**

### **Respuesta a las preguntas planteadas**

A la vista de los argumentos expuestos, la respuesta a las cuestiones planteadas es la siguiente:

- ¿Puede obligarse a esta señora a abonar los recibos en cuestión y negársele el derecho a plantear reclamación alguna sobre los consumos facturados?

Técnicamente, esta señora no se verá obligada a abonar las facturas. La empresa “no conoce” a esta usuaria y una hipotética demanda de la compañía para reclamar el pago debería dirigirse principalmente contra el titular o su patrimonio hereditario.

- ¿No implica la respuesta de la empresa un caso palpable de indefensión de la usuaria?



[www.uclm.es/centro/cesco](http://www.uclm.es/centro/cesco)

Ciertamente, la usuaria a la que no se permite declarar queda en situación de indefensión, pero se trata de una situación “provocada” por la propia usuaria que podía haber solicitado el cambio de titularidad del suministro y no lo hizo. Por ello, se ha de avisar a los consumidores que pudieran estar en situaciones similares del grave riesgo que corren.