



¿PUEDE LA COMERCIALIZADORA DE MERCADO LIBRE TRAMITAR EL BONO SOCIAL EN NOMBRE DE SU CLIENTE?*

María José Sánchez Garrido
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 17 de mayo de 2018

Resumen: Este documento resuelve una consulta planteada desde una OMIC al Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha (CESCO) relativa a la procedencia de la tramitación del bono social por parte de la comercializadora en el mercado libre, previo cambio de contrato a la comercializadora de referencia.

1. HECHOS QUE MOTIVAN LA CONSULTA

Una usuaria, como titular de contrato con una comercializadora de mercado libre, realizó solicitud de bono social con una comercializadora de referencia, en el formulario oficial que contenía su declaración voluntaria de formalizar contratación a Precio Voluntario al Pequeño Consumidor (PVPC), adjuntando toda la documentación necesaria. Sin embargo, la comercializadora de referencia no aceptó su solicitud, manifestando que la usuaria debe solicitar previamente el traspaso de su contrato a la empresa comercializadora de último recurso a través de teléfono de atención al cliente o en cualquier oficina comercial de la empresa.

La interesada formuló reclamación alegando que la solicitud que realizó en el modelo oficial que la comercializadora ponía a su disposición, ya contenía su declaración expresa indicando "(...) que acepta la formalización de un contrato con la comercializadora de referencia acogido a PVPC", para que por parte de la comercializadora de último recurso procediera a formalizar el contrato correspondiente, todo ello conforme a las condiciones establecidas en el art. 5 del R.D. 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los

* Trabajo realizado bajo la tutela de la investigadora Ana I. Mendoza Losana en el marco del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) otorgado al Grupo de investigación y centro de investigación CESCO, «Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo», dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera de la UCLM, Ref.: DER2014-5606-P.



consumidores domésticos de energía eléctrica, acerca de las "obligaciones de información para la protección al consumidor que cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable". Pero la comercializadora de referencia reitera la misma respuesta y no tramita su solicitud si antes no cambia de comercializadora.

Se plantea la siguiente cuestión:

¿Debe la comercializadora de referencia tramitar la solicitud para comprobar los requisitos establecidos y formalizar el contrato con la bonificación que le corresponda, sin exigir previamente a la interesada el cambio de comercializadora?

2. NORMATIVA APLICABLE

1ª) El Real Decreto 216 /2014 de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, en los apartados 3 y 4 del artículo 5, determina que, podrán acogerse a los precios voluntarios para el pequeño consumidor los titulares de los puntos de suministro efectuados a tensiones no superiores a 1 kV y con potencia contratada menor o igual a 10 kW.

De igual manera se especifica como requisito **haber formalizado el correspondiente contrato de suministro con un comercializador de referencia** y no se haya acogido expresamente a otra modalidad de contratación.

2ª) El Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, en su artículo 3 ofrece una definición de lo que se ha de considerar consumidor vulnerable, estableciendo los requisitos que se han de cumplir a los efectos de poder acogerse a la modalidad del bono Social.

3ª) La Orden ETU/943/2017, de 6 de octubre, por la que se desarrolla el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, cuyo artículo 2 recoge la forma por la cual se puede solicitar el Bono Social y aportar la documentación acreditativa.

4ª) El artículo 5. 2 del R D 897/2017 determina las obligaciones de información para la protección al consumidor que cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable, estableciendo que: *“Cuando un consumidor que tenga contratado su suministro en libre mercado solicite a su comercializador acogerse al PVPC, este tendrá la obligación de*



informarle de que esta modalidad de contratación sólo puede llevarla a cabo un comercializador de referencia”

5ª) En lo que respecta al procedimiento de cambio de suministrador, el art. 7.2 del RD 897/2017, recoge lo siguiente: “El consumidor que se quiera acoger al bono social deberá presentar **al comercializador de referencia** la correspondiente solicitud ajustada al modelo que se apruebe, junto con la documentación que, en su caso, en dicho modelo se indique”.

Así mismo en el apartado 4 de este mismo artículo se establece que “en la citada solicitud tanto el titular del punto de suministro de electricidad como los restantes miembros mayores de 14 años y con capacidad para obrar que, en su caso, integren la unidad familiar a la que pertenezca, deberán dar su consentimiento expreso para que, a los efectos de comprobación de los requisitos a que se subordina la aplicación del bono social, el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital pueda recabar información de otras Administraciones competentes en la materia”.

Conforme a lo anterior, **el consumidor ha de presentar por sí mismo la solicitud pertinente para la contratación con la comercializadora de referencia**, la cual habrá de ir firmada por todas aquellas personas que integran la unidad familiar mayores de 14 años.

6ª) El artículo 3 del Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambios de Suministrador, determina las funciones a realizar por la citada Oficina. Se destaca la siguiente: “*verificar, mediante el sistema o sistemas creados o desarrollados por la Oficina (hoy CNMC), que los consumidores han otorgado su efectivo consentimiento al cambio de suministrador*”.

7ª) El Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes Complementarias regula, en su **artículo 8, los** derechos básicos de los consumidores y usuarios, concretamente nos referimos al apartado b), donde consta que: “La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos”.

De igual manera en el apartado d) regula el derecho a la “información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute”.

8ª) La información precontractual que se proporcione al consumidor vincula al empresario, de modo que el consumidor puede exigirle las condiciones ofrecidas en la



oferta, promoción y publicidad previas, incluso aunque no figuren en el contrato. El principio de integración de la publicidad en el contrato, consolidado por vía jurisprudencial, fue consagrado legalmente por el artículo 8 de la LGDCU. El actual Texto Refundido lo recoge también al exigir que **el contenido de la oferta, promoción o publicidad**, las prestaciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas **serán exigibles por los consumidores y usuarios**, aunque 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 (artículo 61.2). Por su parte el artículo 98 detalla la confirmación escrita, que de la información ha de proporcionarse al consumidor antes de la ejecución del contrato.

3. CONSIDERACIONES PREVIAS

A pesar de no disponer de documentación para un estudio detenido del asunto, si accedemos a la página web de la empresa reclamada (COMERCIALIZADORA DE MERCADO LIBRE) podemos comprobar la existencia del referido formulario que entendemos cumplimentó la persona que formula la solicitud.

En dicho formulario aparecen distintos apartados donde se han de cumplimentar los datos del titular y del punto de suministro, así como los datos postales a efectos de notificación y los de contacto.

En el formulario se recoge de manera explícita que: *“solicita la aplicación del bono social al suministro del C.U.P.S. citado, por lo que a tal efectos declara: [.....] “Que el titular esta acogido al precio voluntario para el pequeño consumidor (P.V.P.C.), o en caso de no estarlo, **QUE ACEPTA LA FORMALIZACIÓN DE UN CONTRATO CON LA COMERCIALIZADORA DE REFERENCIA ACOGIDO A P.V.P.C.**”*

4. ANALISIS DE LA NORMATIVA APLICABLE

Conforme a la regulación contenida en el apartado segundo del artículo 5 del RD 897/2017, podemos afirmar que la norma reguladora es clara al imponer la obligación de informar al consumidor: “Cuando un consumidor que tenga contratado su suministro en libre mercado solicite a su comercializador acogerse al PVPC, este tendrá la **obligación de informarle de que esta modalidad de contratación sólo puede llevarla a cabo un comercializador de referencia**”. Esta obligación de informar también se contempla en la regulación del artículo 60.1 del TRLGDCU.

Así, entendemos que esta obligación de información relativa a la contratación del bono



social, que sólo es aplicable a los usuarios acogidos a PVPC, queda singularmente incumplida, porque no solo no facilita información adecuada, sino porque principalmente induce a error al consumidor que cree tramitada correctamente su solicitud de contratación con la comercializadora de referencia por la cláusula recogida en el formulario, puesto a disposición de los consumidores.

Es decir, además de no informar adecuadamente, parecen mostrar disponibilidad para encargarse ellos mismos de la tramitación de dicho contrato, cuando normativamente se debe tramitar dicha contratación de manera personal (o en su caso, a través de representante debidamente autorizado).

Toda vez que la contratación se ha de realizar de manera personal, tal y como se recogen en la normativa sectorial aludida, por los requisitos que se han de cumplir y porque supone autorizar a la empresa (comercializadora de referencia) la consulta de los datos personales y familiares contenidos en la aplicación informática habilitada al efecto¹, está justificado que la comercializadora de mercado libre decline su tramitación. Con todo, estando justificada la negativa a la tramitación, se ha de tener en cuenta lo siguiente:

1. La información precontractual que se proporcione al consumidor vincula al empresario, de modo que el consumidor puede exigirle las condiciones ofrecidas en la oferta, promoción y publicidad previas, incluso aunque no figuren en el contrato (principio de integración de la publicidad en el contrato, ex art 8 LGDCU).
2. Sin embargo y al amparo de la legislación sectorial aplicable, ha de ser el propio interesado quien se encargue de comprobar que cumple los requisitos exigidos para acogerse al PVPC y solicitar el Bono Social, así mismo ha de encargarse de formalizar el correspondiente contrato y aportar la documentación pertinente, firmándola como titular así como aquellos miembros pertenecientes al núcleo familiar mayores de 14 años (art. 5 R D 216/2014 y arts. 5.2, 7. 2 y 7. 4 R.D. 897/2017).
3. Existe un claro incumplimiento del deber de información por parte de la comercializadora conforme a la regulación detallada en el apartado segundo del artículo 5 del RD 897/2017 y 60.1 del TRLGDCU.

5. CONCLUSIÓN

1ª) La empresa comercializadora (en el mercado libre) no se encuentra en situación de

¹ Resolución de 15 de noviembre del 2017, de la Secretaría de Estado de Energía, por la que se pone en marcha la aplicación telemática que permita al comercializador de referencia comprobar que el solicitante del bono social cumple los requisitos para ser considerado consumidor vulnerable.



tramitar el cambio de contrato a la comercializadora de referencia, por las razones anteriormente argumentadas. Está justificada su negativa a la tramitación.

- 2ª) Habrá de ser la persona interesada quien proceda a realizar la solicitud de cambio de comercializadora, tal y como determina la normativa aplicable.
- 3ª) Por la información errónea contenida en su web, la comercializadora podrá incurrir en las infracciones y posibles responsabilidades (civiles y/o administrativas) correspondientes al incumplimiento contractual, al incumplimiento de los deberes informativos y a la posible comisión de prácticas desleales para con los competidores.