

LA TOMADURA DE PELO DE LA CONTRATACIÓN DE LUZ Y GAS CON COMERCIALES SE CONFIRMA: EL CASO GALP*

Lourdes García Montoro
Centro de Estudios de Consumo
Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 7 de junio de 2016

Tras un largo proceso que comenzaba en mayo del pasado año con la incoación por parte de la CNMC de un procedimiento sancionador contra GALP Energía en el que se han sucedido interminables denuncias de los usuarios y alegaciones de la empresa comercializadora, la CNMC ha sancionado a GALP con una multa de 400.000 euros al considerarse acreditadas diversas infracciones de la Ley del sector eléctrico y de la Ley del sector de hidrocarburos en relación a la vulneración del derecho de libre elección de suministrador de gas y electricidad por los usuarios y por la deficiente prestación de servicios de atención al cliente, entre otras circunstancias, al disponer la empresa comercializadora de un número de atención telefónica de tarificación adicional¹.

1. Un popurrí de prácticas para la captación de clientes, todas ellas abusivas y/o engañosas

La contratación de los servicios de suministro de luz y gas a través de las ofertas presentadas por agentes comerciales en la misma puerta del domicilio del usuario han sido siempre objeto de desconfianza tanto por parte de los consumidores y usuarios y

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto Convenio de colaboración entre la UCLM y el Ilustre Colegio Notarial De Castilla-La Mancha (17 enero 2014) (OBSV) con referencia CONV140025, que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera.

¹ Resolución del procedimiento sancionador incoado a la empresa GALP ENERGÍA ESPAÑA, S.A.U. por la vulneración del derecho de los consumidores a elegir suministrador de energía eléctrica y gas natural así como por el incumplimiento de otras medidas de protección del consumidor; Expte. SNC/DE/050/15; 12 mayo de 2016; <https://www.cnmc.es/es/Competencia/Buscadores/Expedientes?num=SNC%2fDE%2f050%2f15&ambito=Sancionadores+Ley+30>

las asociaciones que representan sus intereses como por la propia CNMC². Las sospechas del organismo de supervisión del sector energético se acentuaron cuando en mayo de 2012 comenzaron a recibirse denuncias de usuarios que, al parecer, eran titulares de un contrato de suministro con la empresa GALP Energía que se había celebrado sin su consentimiento.

En la mayoría de los casos el usuario no había firmado ningún contrato y se enteraba que era cliente de GALP cuando su antigua compañía le notificaba la aceptación de la solicitud de cambio de comercializador o, en otros casos, con la recepción de la primera factura emitida por la compañía en cuestión. La odisea no había hecho más que empezar.

Los requerimientos a la empresa para que enviase el contrato presuntamente suscrito por el usuario, las solicitudes de baja del servicio o de cancelación de facturas debían tramitarse a través del servicio de atención al cliente con una llamada telefónica a un número de tarificación adicional. La resolución de las reclamaciones presentadas por los usuarios por esta vía podía oscilar entre 2 y 15 meses.

La carga de la prueba de la contratación cuando se realiza fuera de establecimiento mercantil mediante el envío de comerciales al domicilio del potencial cliente recae sobre el empresario, de conformidad con lo previsto en el artículo 99.4 TRLGDCU, sin que en este caso se haya podido acreditar la prestación del consentimiento a la contratación, puesto que la firma contenida en el documento presuntamente suscrito por los reclamantes no se correspondía, en la mayoría de los casos, con la firma que aparecía en el DNI del usuario y no era reconocida como propia por el interesado.

Tal y como se recoge en el artículo 101 TRLGDCU, *“en ningún caso la falta de respuesta a la oferta de contratación podrá considerarse como aceptación de ésta”* y prosigue *“si el empresario, sin aceptación explícita del consumidor y usuario destinatario de la oferta, le suministrase el bien o servicio ofertado, se aplicará lo dispuesto en el artículo 66 quáter.”*³

² En relación al informe de la CNMC sobre la comparación de ofertas de electricidad y gas en el mercado minorista ver GARCÍA MONTORO, L.; “Precauciones ante la contratación de luz y gas”; CESCO, febrero 2015; <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/noticias/2015/4.pdf>

³ Artículo 66 quáter. *Prohibición de envíos y suministros no solicitados.*

1. *Queda prohibido el envío y el suministro al consumidor y usuario de bienes, de agua, gas o electricidad, de calefacción mediante sistemas urbanos, de contenido digital o de prestación de servicios no solicitados por él, cuando dichos envíos y suministros incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza.*

En caso de que así se haga, y sin perjuicio de la infracción que ello suponga, el consumidor y usuario receptor no estará obligado a su devolución o custodia, ni podrá reclamársele pago alguno por parte del

Los métodos a través de los cuales se realizó esta fraudulenta contratación, como veremos a continuación, son de lo más diversos.

- a) *Utilización de prácticas engañosas con los consumidores para obtener el consentimiento a la contratación.*

Como resultado del procedimiento administrativo sancionador seguido ante la CNMC se considera probado que GALP Energía utilizó métodos abusivos o fraudulentos tendentes a la captación de clientes, sin que quede acreditado el debido consentimiento a la contratación. En concreto, la comercializadora habría obtenido el consentimiento del usuario haciéndose pasar por otra compañía o mediante engaño.

El relato de los hechos por los afectados es de lo más inquietante, coincidiendo la mayoría de ellos en que un agente comercial de GALP se personó en sus domicilios y les solicitó un ejemplar de su factura de luz/gas con la excusa de comprobar si era correcta, de forma que obtuvieron sus datos, incluidos firma y cuenta bancaria, sin que el usuario hubiera prestado consentimiento alguno para la contratación con la compañía en cuestión. En algunas ocasiones dichos comerciales se identificaban como representantes de la entonces compañía comercializadora del usuario, ocultando la finalidad de cambio de titularidad objeto de la visita y haciéndole firmar un documento que justificaba la realización de dicha visita, de forma que obtenían la rúbrica del cliente mediante engaño.

En la mayoría de los casos GALP respondió al requerimiento de la CNMC alegando que la captación se había efectuado por una empresa con la que más tarde resolvió su relación comercial al no estar satisfechos con sus estándares de calidad en las contrataciones o dado el alto número de contrataciones fraudulentas obtenidas como consecuencia de la actividad comercial de los agentes pertenecientes a tal empresa, sin negar en ningún momento la realidad de los hechos sino más bien confirmándolos.

empresario que envió el bien o suministró el servicio no solicitado. En tal caso, la falta de respuesta del consumidor y usuario a dicho envío, suministro o prestación de servicios no solicitados no se considerará consentimiento.

En caso de contratos para el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, en los que el suministro ya se estuviera prestando previamente al suministro no solicitado al nuevo suministrador, se entenderá el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio con su suministrador anterior, volviendo a ser suministrado por éste quién tendrá derecho a cobrar los suministros a la empresa que suministró indebidamente.

- b) *Servicio telefónico de atención al cliente de pago que no atiende a los requerimientos de sus usuarios.*

El servicio telefónico de atención al cliente de GALP, tal y como se informaba al usuario en sus facturas, era un número de pago 902.

A pesar de los efectos disuasorios que el establecimiento de un teléfono de atención al cliente de pago tiene para sus destinatarios, los clientes hicieron uso de este servicio para interponer sus quejas, solicitar el envío del contrato presuntamente suscrito o intentando ejercer su derecho de desistimiento, en la mayoría de los casos sin éxito.

Por otro lado, las solicitudes de baja en el servicio presentadas por esta vía no se atendieron debidamente, dilatándose injustificadamente los procedimientos de cambio de comercializador e impidiendo al usuario hacer uso de su derecho a la libre elección de suministrador de luz y gas.

La CNMC recalca que el excesivo tiempo en solucionar la situación irregular, que superó de media los 6 meses, muestra el deficiente funcionamiento del servicio de atención al consumidor de GALP, incapaz de dar una respuesta rápida a los clientes incluso en los casos en los que el consentimiento para el cambio de suministro a favor de GALP estaba en entredicho.

2. Infracciones y sanciones derivadas de la actuación de GALP

Todos los hechos que se acaban de enunciar dieron lugar a la imposición a GALP por parte de la CNMC de una sanción por importe de 400.000 euros que se justifica en la comisión de una serie de infracciones previstas tanto en la Ley 34/1998, del sector de hidrocarburos, como en la Ley del sector eléctrico⁴, según se expone a continuación.

- a) *Derecho de los consumidores a elegir suministrador.*

De conformidad con lo previsto en el artículo 57 bis b) de la Ley 34/1998, del sector de hidrocarburos, el consumidor tiene derecho a elegir el suministrador

⁴ En su versión vigente en el momento de comisión de la infracción (mayo 2012), cuando el sector eléctrico se encontraba regulado por Ley 54/1997; actualmente regulado por Ley 24/2013.

para la compra de gas natural. El artículo 58 e) de la misma norma reconoce de nuevo el derecho de los consumidores finales a elegir suministrador.

Igualmente, el artículo 44.2 de la Ley 54/1997 del sector eléctrico, vigente en el momento de los hechos, reconoce el derecho de los consumidores a elegir suministrador.

El descuido con el que se atendían las solicitudes de baja en el servicio a través del teléfono de atención al cliente de GALP, cuya resolución podía demorarse meses, impidió a los usuarios ejercer su derecho a la libre elección de suministrador.

b) Deficiente servicio de atención al cliente.

La obligación relativa a que las compañías comercializadoras dispongan de un correcto servicio de atención al cliente tiene su origen en las Directivas europeas en materia de mercados energéticos, cuya incorporación a nuestro ordenamiento jurídico se hizo efectiva a través del Real Decreto-ley 13/2012, que modificaba la normativa nacional reguladora del sector eléctrico y del sector de hidrocarburos.

La Ley del sector de hidrocarburos recoge en su artículo 57 bis j) el derecho del consumidor a *“disponer de procedimientos para tramitar sus reclamaciones. Concretamente, todos los consumidores tendrán derecho a un buen nivel de servicio y de tramitación de las reclamaciones por parte del suministrador del servicio de gas. Tales procedimientos de solución extrajudicial permitirán la resolución equitativa y rápida de los litigios, preferiblemente en un plazo de tres meses y contemplarán, cuando esté justificado, un sistema de reembolso y/o compensación.”*

En este sentido, al artículo 81.2 n) de la Ley del sector de hidrocarburos obliga a los comercializadores para el suministro a consumidores finales a disponer de *“un servicio de atención a las quejas, reclamaciones, solicitudes de información o comunicaciones de cualquier incidencia en relación al servicio contratado u ofertado, poniendo a su disposición una dirección postal, un servicio de atención telefónica y un número de teléfono, ambos gratuitos, un número de fax y una dirección de correo electrónico al que los mismos puedan dirigirse directamente.”*

El artículo 110 u) de la Ley del sector de hidrocarburos, en redacción vigente en el momento de producirse la infracción, clasificaba como infracción grave *“el*

incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas natural de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a los consumidores, así como de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y su normativa de desarrollo.”

En cuanto al sector eléctrico, el artículo 45.1.1) de Ley 54/1997 del sector eléctrico, vigente en el momento de los hechos, establece la obligación de los comercializadores de disponer de un servicio de atención a consumidores, exigiendo que el número de atención telefónica sea gratuito.

De estos hechos se deriva la comisión de la infracción prevista en el artículo 61.a) 23 de la Ley 54/1997, según el cual se considera infracción grave “*el incumplimiento por parte de las empresas distribuidoras y comercializadoras de electricidad de las obligaciones de mantenimiento y correcto funcionamiento de un servicio de atención a los consumidores, así como de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y su normativa de desarrollo.”*

No cabe duda que uno de los requisitos exigidos por la normativa a las empresas comercializadoras de luz y gas es disponer de un teléfono de atención al cliente gratuito, obligación que GALP incumplió al atender a sus clientes a través de un número 902.

3. Una sanción proporcionada, pero que deja al consumidor indiferente

Si bien es verdad que la CNMC, como organismo supervisor del sector energético, en ejercicio de la potestad sancionadora que le corresponde, impone una multa proporcionada, aunque insignificante en relación a los ingresos registrados por GALP⁵, el castigo no hace justicia a los perjuicios causados a los consumidores afectados por el uso de prácticas abusivas y engañosas en la contratación a las que recurren las grandes empresas energéticas.

⁵ La CNMC se reafirma en la imposición de la sanción por importe de 400.000 € mediante un ejercicio de ponderación, de cuyo resultado se deriva que “*Esta cuantía se encuentra dentro del límite del 10% del importe neto de la cifra de negocios del sujeto infractor, cifra que fue de 4.375.313.000 euros en el ejercicio 2014. A ello habría que añadir que no sólo se encuentra en el límite del 10%, sino que es insignificante en comparación con dicha cifra de negocio del sujeto infractor (0,0091%)*”; <https://www.cnmc.es/es-es/Competencia/Buscadores/Expedientes?num=SNC%2fDE%2f050%2f15&ambito=Sancionadores+Ley+30>



La desconfianza en los métodos de contratación a distancia, en particular por lo que respecta a las recurrentes visitas a domicilio de agentes comerciales de empresas comercializadoras de suministros energéticos, que intempestivamente presionan al consumidor a contratar haciendo caso omiso de las buenas prácticas que deberían regir su profesión, generan un efecto negativo sobre el ya desencantado usuario de este servicio básico, que se ve obligado a lidiar con empresas que vulneran de forma continuada y casi impunemente sus derechos.