

**RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR INCOADO A LA EMPRESA RELAX ENERGÍA, S.L., POR INCUMPLIMIENTO DE SUS OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON LA FORMALIZACIÓN DE LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO.**

**SNC/DE/107/21**

**SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA**

**Presidente**

D. Ángel Torres Torres

**Consejeros**

D. Mariano Bacigalupo Saggese

D. Bernardo Lorenzo Almendros

D. Xabier Ormaetxea Garai

D.<sup>a</sup> Pilar Sánchez Núñez

**Secretario**

D. Miguel Bordiu García-Ovies

En Madrid, a 22 de diciembre de 2021

En el ejercicio de la función de Resolución de procedimientos sancionadores establecida en el artículo 73.3 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, la Sala de Supervisión Regulatoria aprueba la siguiente Resolución:

**ANTECEDENTES**

**PRIMERO. Periodo de información previa.**

Con fecha 27 de febrero de 2021 ha tenido entrada en el registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) escrito de [CONFIDENCIAL] contra la sociedad RELAX ENERGÍA, S.L., en el que denuncia un cambio de comercializador de electricidad sin consentimiento.

Los datos del punto de suministro objeto de la reclamación son los siguientes:  
[CONFIDENCIAL]

El denunciante manifiesta en su escrito que, teniendo contratado el suministro eléctrico con COMERCIALIZADORA REGULADA GAS & POWER, S.A., desde el mes de diciembre de 2020 está recibiendo facturas de RELAX ENERGÍA, S.L., pero en ningún momento aceptó ningún cambio con esta compañía ni les ha facilitado ningún dato. Asimismo, el consumidor manifiesta que el teléfono de

RELAX ENERGÍA, S.L. no está operativo y que ha vuelto a contratar con su anterior comercializadora.

Al escrito de denuncia adjunta copia de tres facturas recibidas de RELAX ENERGÍA con los siguientes datos: [CONFIDENCIAL]

El 5 de abril de 2021, atendiendo a la reclamación presentada, la Directora de Energía, procedió a dictar acuerdo de apertura de un periodo de información previa con el fin de conocer las circunstancias del caso.

En la misma fecha, se requirió a RELAX ENERGÍA, S.L. a fin de que aportara la documentación que estimara conveniente en relación con los hechos descritos y, en particular, (i) el documento contractual u otra acreditación del consentimiento expreso del consumidor, incluida la grabación de la conversación telefónica, sobre cuya base se ha procedido a realizar el cambio de comercializador a favor de RELAX ENERGÍA, S.L.; asimismo, copia de los documentos que le solicitaron al denunciante como requisito para realizar la contratación (Documento Nacional de Identidad, titularidad del CUPS, número de cuenta bancaria o cualquier otro). Si no aportara esta documentación, que explicara la forma en la que se confirmó la titularidad del punto de suministro y, por tanto, que la contratación la realiza el usuario con justo título; (ii) la fecha y el lugar en el que se realizó la actividad comercial y posterior contratación con el reclamante. Si la actividad comercial fue a través de llamada telefónica, que adjuntara la grabación de la conversación con el consumidor previa a la contratación; (iii) aquella que acredite que ha cumplido con los requisitos formales de los contratos a distancia que establecen los apartados 6 y 7 del artículo 98 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; (iv) informase sobre si el consumidor solicitó ejercer el derecho de desistimiento de los contratos y aporte la documentación correspondiente, con indicación de la fecha y efectos de dicha solicitud; (v) copia de las facturas generadas, fechas de alta y baja en los contratos y en su caso, en los servicios de mantenimiento que correspondan; (vi) historial de comunicaciones con el denunciante, y las actuaciones realizadas para solucionar la reclamación por parte del servicio de atención al cliente, en particular, el detalle del procedimiento seguido para tramitar la reclamación, los plazos y el sistema de reembolso y/o compensación utilizado, en su caso; (vii) justificación de que ha cumplido con las obligaciones de información para la protección al consumidor que establece el apartado 5 del artículo 5 del 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.

Con fecha 14 de abril de 2021 tiene entrada en el Registro de la CNMC escrito de RELAX ENERGÍA, S.L., atendiendo al requerimiento de información efectuado por esta Comisión, en el que indica:

- Que la contratación se realizó vía telefónica, con envío por correo postal del contrato correspondiente. La comercializadora aporta la grabación telefónica de la contratación.
- En el transcurso de la llamada, se especifica que es una oferta para clientes que no tengan bono social o se encuentren en comercializadoras de último recurso, a lo que el cliente responde que no dispone de bono social.
- Al cliente se le informa de que va a cambiar de comercializadora y que la distribuidora seguirá siendo la misma. El cliente confirma todos los datos personales por los que se le pregunta.
- El cliente acepta de forma explícita el cambio de comercializadora.
- En ningún momento y por ningún medio, el cliente ha intentado ponerse en contacto con RELAX ENERGÍA, S.L.
- Una vez activo el contrato de suministro con RELAX ENERGÍA, S.L., el cliente vuelve a la comercializadora anterior. Tras este hecho, RELAX ENERGÍA, S.L. vuelve a contactar con el cliente para confirmar si desea seguir manteniendo su contrato con RELAX ENERGÍA, S.L., hecho que confirma nuevamente de forma clara y expresa. La sociedad aporta la grabación de la segunda contratación.
- El contrato de suministro con RELAX ENERGÍA, S.L. no permanece activo desde el 2 de marzo de 2021.
- Durante el tiempo que estuvo activo el contrato, se emitieron cuatro facturas, de las cuales constan como impagadas tres de ellas.

Con fecha 29 de abril de 2021, se dio traslado al denunciante del escrito y las grabaciones aportadas por RELAX ENERGÍA, S.L., para que confirmase, desmintiera o corrigiera la certeza de los hechos manifestados por la comercializadora. El mismo día, el denunciante presentó escrito en el que señala: (i) en la grabación telefónica de la primera contratación, la interlocutora se presenta como “Amparo”, sin indicar la compañía a la que representa; (ii) en la propia grabación, la interlocutora indica todos los datos personales del denunciante (teléfono, suministro, dirección, número de cuenta bancaria con todos los dígitos), sin que el denunciante se los hubiera proporcionado; (iii) de la forma en que presentan la oferta, podría deducirse de que se trata de la misma compañía con la que tenía contratado el suministro de electricidad hasta ese momento; (iv) aunque en algún momento de la llamada mencionan que se trata de la comercializadora RELAX ENERGÍA, S.L., la velocidad y el volumen en las que lo expresan impiden tener conocimiento de ello; (v) en la grabación de la segunda contratación, se presentan como “departamento de bajas”, sin indicar claramente la compañía a la que pertenecen y, nuevamente, cuando lo hacen, la velocidad y el volumen en las que expresan el nombre de la empresa, impiden tener conocimiento de ello, (vi) el denunciante tiene 83 años y (vii) en varias ocasiones, el denunciante intentó ponerse en contacto con la compañía,

recibiendo como respuesta en una ocasión que RELAX ENERGÍA, S.L. ya no trabajaba con la sociedad que realizó la captación en nombre de la comercializadora.

## **SEGUNDO. Incoación del procedimiento sancionador.**

El 4 de octubre de 2021, de conformidad con lo establecido en los artículos 63 y 64.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Directora de Energía de la CNMC acordó incoar un procedimiento sancionador dirigido contra RELAX ENERGÍA, S.L. como persona presuntamente responsable de la infracción establecida en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (en adelante, Ley del Sector Eléctrico), por el incumplimiento de las medidas de protección al consumidor

Según el acuerdo de incoación, el hecho que motivó la incoación del procedimiento radica en la presunta contratación a distancia de suministro de electricidad, sin observar el cumplimiento de los referidos requisitos contenidos en el artículo 46.1 j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico (Ley 24/2013), en relación con los artículos 96 y 98 de la LGDCU.

Dicho acuerdo de incoación fue puesto a disposición de la empresa electrónicamente el día 5 de octubre de 2021. RELAX ENERGÍA, S.L. accedió a la notificación el mismo día, según obra en el expediente administrativo.

## **TERCERO. Alegaciones de RELAX ENERGÍA, S.L. al acuerdo de incoación.**

Con fecha 19 de octubre de 2021 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de RELAX ENERGÍA, S.L. al acuerdo de incoación, en el que se manifiesta, en síntesis, lo siguiente:

- *“muestra su disconformidad con la calificación de GRAVE de la sanción propuesta por esta comisión a RELAX ENERGÍA, entendiendo que se trata de una propuesta que debió ser calificada como Leve, atendiendo a los hechos denunciados, entendiendo que se aplica de forma errónea el artículo 65.25 de la Ley 24/13, del sector eléctrico. Esta parte ya aportó las grabaciones relacionadas con la contratación del Sr. , en las que puede comprobarse que se cumplen con los requisitos exigidos en la LGDCU. Por ello, solicitamos a esta comisión que se revise la calificación del tipo de sanción propuesta, debiendo determinar su carácter Leve”.*
- *“además de los múltiples reconocimientos que se contienen en las grabaciones, también existe un reconocimiento expreso por parte del cliente, ya que de las cuatro facturas giradas por RELAX ENERGÍA, el denunciante abonó la primera de ellas de fecha 12 de diciembre de 2020,*

*siendo que devolvió las tres facturas posteriores, que siguen impagadas a fecha de la presente. Esto conlleva un reconocimiento expreso por parte del cliente debiendo tenerse en cuenta a la hora de valorar la contratación que nos ocupa”.*

- *“Esta parte se ratifica íntegramente en su escrito de alegaciones fecha 1 de octubre de 2021, en el que se aclaraba que la contratación denunciada por el Sr., fue llevada a cabo por una tercera entidad, un “call center” con el que existían relaciones comerciales hasta que pudimos corroborar que no cumplían con la normativa en materia de consumo”. RELAX ENERGÍA, S.L. aporta el contrato firmado con la fuerza de venta.*
- *“No obstante, a fin de acreditar que esta parte tenía dichos servicios subcontratados a la citada entidad y que, con motivo de este tipo de prácticas, dicho contrato ha sido denunciado judicialmente por reiterados incumplimientos, hay que decir que existe un procedimiento judicial de resolución contractual que esta parte inició por demanda de fecha 9 de marzo de 2021, frente a ALPHA 57, S.L., por el cual se denuncia el incumplimiento reiterado del contrato por parte de esta última”. [...] “Se dice y aporta todo lo anterior a fin de acreditar que la conducta denunciada no fue cometida por la entidad RELAX ENERGÍA, y que, en cualquier caso esta entidad ha renunciado a la contratación telefónica de forma subcontratada”.*

Por todo lo anterior, RELAX ENERGÍA, S.L. finaliza su escrito solicitando que se revise la calificación grave de la infracción, así como que se estime la fundamentación realizada y se acuerde archivar el procedimiento sancionador.

#### **CUARTO. Incorporación de documentación al expediente.**

Mediante diligencia de fecha 29 de octubre de 2021 se incorporaron al expediente las cuentas de RELAX ENERGÍA, S.L. correspondientes al año 2019, último disponible, mediante certificación expedida por el Registro Mercantil de Salamanca de 7 de octubre de 2021. De acuerdo con la misma el importe neto de la cifra de negocios fue de 1.165.083,44 euros.

#### **QUINTO. Propuesta de Resolución.**

El 5 de noviembre de 2021 la Directora de Energía formuló propuesta de Resolución del procedimiento sancionador incoado. De forma específica, por medio de dicho documento, propuso adoptar la siguiente resolución:

**“ACUERDA PROPONER**

**A la Sala de Supervisión Regulatoria, como órgano competente para resolver el presente procedimiento sancionador, que:**

**“PRIMERO.** Declare que la empresa RELAX ENERGÍA, S.L. es responsable de la comisión de una infracción grave, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, por incumplimiento de sus obligaciones en relación con las medidas de protección de los consumidores.

**SEGUNDO.** Imponga a RELAX ENERGÍA, S.L. una sanción consistente en el pago de una **multa de veinte mil (20.000) euros** por la comisión de la anterior infracción.”

Con fecha 10 de noviembre de 2021 a las 09:40 horas, RELAX ENERGÍA, S.L. accedió a la notificación de la propuesta de resolución practicada que había sido puesta a su disposición el mismo día, según obra en el expediente administrativo.

#### **SEXTO. Escrito de RELAX ENERGÍA, S.L. tras la propuesta de resolución.**

Con fecha 1 de diciembre de 2021 tuvo entrada en el Registro de la CNMC escrito de alegaciones de RELAX ENERGÍA, S.L. a la propuesta de resolución, en el que se manifiesta, en síntesis, lo siguiente:

- Que viene a reconocer la responsabilidad en la infracción cometida, asumiendo que la empresa no cumplía con las disposiciones legislativas relativas a protección del consumidor que ocasionaron la incoación del procedimiento sancionador.
- Que está tomando todas las medidas oportunas para poner fin a la situación de incumplimiento y prestar a sus clientes y consumidores la mayor protección y atención posible.

Por todo lo anterior, concluye su escrito solicitando que se tenga por reconocida la responsabilidad y se dicte resolución teniéndose en cuenta las deducciones aplicables a la sanción según el artículo 85 de la Ley 39/2015.

#### **SÉPTIMO. Finalización de la instrucción y elevación del expediente al Consejo.**

La Propuesta de Resolución fue remitida a la Secretaría del Consejo de la CNMC por la Directora de Energía, mediante escrito de fecha 2 de diciembre de 2021, junto con el resto de documentos que conforman el expediente administrativo, en los términos previstos en el artículo 23.a) del Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, por el que se aprueba el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente administrativo, en el presente procedimiento sancionador se consideran

## HECHOS PROBADOS

**ÚNICO.** – El 10 de diciembre de 2020 RELAX ENERGÍA, S.L. ha realizado la contratación a distancia del suministro de energía eléctrica para el CUPS [CONFIDENCIAL], y su reactivación el 18 de diciembre de 2020, sin observar las siguientes medidas de protección al consumidor:

- Artículo 46.1 j) de la Ley 24/2013 en relación con el artículo 98.1 de la LGDCU: respetar el principio de buena fe en las transacciones comerciales.
- Artículo 46.1 j) de la Ley 24/2013 en relación con el artículo 98.4 de la LGDCU: informar, en términos claros y comprensibles, sobre el derecho de desistimiento y la duración del contrato o las condiciones de su resolución.
- Artículo 46.1 j) de la Ley 24/2013 en relación con el artículo 98.5 de la LGDCU: revelar, al inicio de la conversación, la identidad del empresario y, si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar el objeto comercial de la misma.

El hecho ha sido reconocido por la propia RELAX ENERGÍA, S.L., que ha resuelto el contrato con su fuerza de venta al comprobar que *“no cumplían con la normativa en materia de consumo”* y, asimismo, en las alegaciones al acuerdo de incoación no han negado los hechos, mostrando su disconformidad únicamente con la calificación de la infracción y alegando la falta de culpabilidad de RELAX ENERGÍA, S.L.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I. COMPETENCIA DE LA CNMC.

Conforme al artículo 29.2 de la Ley 3/2013 y al artículo 23 del Estatuto Orgánico de la CNMC, corresponde a la Directora de Energía de la CNMC la instrucción de los procedimientos sancionadores relativos al sector energético, debiendo realizar la Propuesta de Resolución.

De conformidad con lo previsto en el artículo 73.3.b) de la Ley del Sector Eléctrico corresponde a la CNMC la imposición de las sanciones graves por la infracción tipificada en el artículo 65.25 de dicha Ley.

En concreto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 29 de la Ley 3/2013 y en el artículo 14 del Estatuto Orgánico de la CNMC, corresponde a la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC la Resolución de este procedimiento.

### II. PROCEDIMIENTO APLICABLE.

Resultan de aplicación las especificaciones procedimentales dispuestas en el capítulo II del Título X de la Ley del Sector Eléctrico. En este sentido, conforme a lo establecido en el artículo 79 de la Ley del Sector Eléctrico, el plazo para resolver y notificar este procedimiento sancionador es de dieciocho meses.

En lo demás, el procedimiento aplicable es el establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en particular, sus artículos 63, 64, 85, 89 y 90, en los que se contemplan especialidades relativas al procedimiento sancionador. Asimismo, resultan de aplicación los principios de la potestad sancionadora contenidos en el capítulo III del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP).

### **III. TIPIFICACIÓN DEL HECHO PROBADO.**

El artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, contempla entre las infracciones graves, *“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 las quejas, reclamaciones, incidencias en relación al servicio contratado u ofertado, solicitudes de información sobre los aspectos relativos a la contratación y suministro o comunicaciones, que incluya un servicio de atención telefónica y número de teléfono, ambos gratuitos, así como de la aplicación de cualquiera de las medidas de protección al consumidor de acuerdo con lo establecido en la presente ley y su normativa de desarrollo, en especial las relativas a los consumidores vulnerables”*.

Por una parte, el artículo 46.1 de la Ley 24/2013, establece como una de las obligaciones de las empresas comercializadoras: *“j) Tomar las medidas adecuadas de protección del consumidor de acuerdo con lo establecido reglamentariamente.”*.

Por otra parte, los apartados 6 y 7 del artículo 98 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece las siguientes obligaciones, en este caso, para la empresa comercializadora:

Los apartados 1, 4 y 5 del artículo 98 de la LGDCU establece las siguientes obligaciones, en este caso, para la empresa comercializadora:

*“1. En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o bien, en la lengua elegida para la contratación, y, al menos, en castellano, la información exigida en el*

*artículo 97.1 o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible. [...]*

*4. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el empresario facilitará en ese soporte específico, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución, tal como se refiere en el artículo 97.1. a), b), e), i) y p). El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario las demás informaciones que figuran en el artículo 97 de una manera apropiada con arreglo al apartado 1.*

*5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4 si el empresario llama por teléfono al consumidor y usuario para celebrar un contrato a distancia, deberá revelar, al inicio de la conversación, su identidad y, si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar el objeto comercial de la misma.*

Como reconoce la propia RELAX ENERGÍA, S.L., no se han observado las anteriores obligaciones en la contratación investigada del suministro de electricidad indicada en el Hecho Probado Único, por lo siguiente:

Primero.- En relación con la primera de las medidas de protección al consumidor, esto es, comunicar en términos claros y comprensibles la información esencial de la contratación, respetando el principio de buena fe en las transacciones comerciales, teniendo en cuenta principalmente la segunda de las grabaciones mediante la cual se realiza la reactivación del contrato de suministro, una vez que el consumidor había dado de baja el contrato, RELAX ENERGÍA, S.L. la ha incumplido en la medida en que la comercial se presenta como perteneciente al “departamento de bajas” y simula pertenecer a la comercializadora que le suministraba electricidad con anterioridad a que se produjera el cambio de comercializadora a RELAX ENERGÍA, S.L., con la finalidad de activar por segunda vez el contrato de suministro con RELAX ENERGÍA, S.L., a pesar de que hacía tan solo unos días que el consumidor había dado de baja dicho contrato y había vuelto a contratar el suministro con su comercializadora original – entre las dos contrataciones, solamente transcurren ocho días.

Dicha falta de buena fe en la contratación queda demostrada, como se ha indicado, en la segunda de las grabaciones aportadas por la propia RELAX

ENERGÍA, S.L., cuyos fragmentos más significativos transcribimos a continuación:

- **RELAX ENERGÍA, S.L.:** “Buenos días, pregunto por [CONFIDENCIAL].”
- **Consumidor:** “Sí, díga.”
- **RL:** “x, yo soy xx, y le llamo del departamento de bajas del suministro de xx.”
- **C:** “Sí”.
- **RL:** “Nos consta aquí que se dio de baja usted, bueno consta aquí el día 9 de diciembre, y era para ver qué había pasado, pero también me consta que le ha llamado un compañero o compañera mío.”
- **C:** “Ya me llamaron ustedes.”
- **RL:** “Sí, sí, lo sé, de aquí del departamento de bajas como queremos gestionar de nuevo su alta, queremos saber qué le pasó, por qué cambió de compañía, si estaba descontento.”
- **C:** “No, no pasó nada, pero es que me llamó una persona, no recuerdo el nombre de la empresa ...”.
- **RL:** “Ah, no recuerda usted el nombre de la empresa.”
- **C:** “No, y además tampoco sé de dónde sacaron mi número de teléfono, ni ellos ni ustedes.”
- **RL:** “¿Cómo que ni ellos ni ustedes”
- **C:** “No, digo ¿el número de teléfono cómo lo han conseguido?”
- **RL:** “Hombre, usted está con nosotros, xx. Entonces, nosotros, que le llame yo, es lo normal, ¿no?”
- **C:** “Pues sí, será, yo no sabía que tenían mi teléfono.”
- **RL:** “¿Pero usted no sabía que su compañía tenía su teléfono?”
- **C:** “No lo sabía, pero no pasa nada. Lo que me sorprendió es que la otra compañía ¿cómo consiguió mi teléfono?”
- **RL:** “Hombre, hoy en día, x, conseguir un número de teléfono, un DNI, es lo más fácil que hay, pues simplemente buscando en una guía telefónica o cualquier cosa, lo pueden conseguir, porque es que todos los clientes que me llaman para estas cosas, que les han llamado otras compañías, es muy fácil conseguir, a día de hoy, ... estamos todos vendidos por así decirlo.”
- **RL:** “Pues a ver, x, en este caso, usted está en trámite para volver a la comercializadora.”
- **C:** “Sí, sí”.
- **RL:** “Le dijeron que le iban a mandar el contrato de nuevo para firmarlo.”
- **C:** “Ah, vale”.
- [...]
- **RL:** “Y, xx, por último, que es el último trámite, es para dejar constancia de que vuelve usted a la comercializadora, ¿vale?, vamos, que usted quiere volver, como que...”
- **C:** “No, no, no”.
- **RL:** “¿Perdón?”

- **C:** “Que sí, que está claro eso.”
- **RL:** “Sí, que acepta las condiciones para volver a [término incomprensible] energía, ¿vale? Para tener el precio mínimo de mercado, como tenía antes, ¿vale?”
- **C:** “Vale, vale, bueno yo no sé si tenía el precio mínimo, pero bueno.”
- **RL:** “Hombre, sí, xx, tiene precio mínimo de mercado, porque usted en la comercializadora, por eso es mínimo de mercado, y hago hincapié con todos los clientes que si les llaman de nuevo ofreciendo descuentos, lo que me cuentan los clientes que les dicen, pues no sé, un 20 o un 25 o un 30 por ciento de descuento, en la comercializadora ya menos de lo que pagan no pueden pagar, tienen el precio mínimo de mercado, entonces no puede haber más descuentos de los que ya tienen, ¿sabe?”
- **C:** “Muy bien”
- **RL:** “Vale, xx, sí que necesito un minuto para dejar constancia mediante grabación de que quiere usted volver con nosotros y ya con esto se queda tramitado a falta del contrato que le llegue, ¿vale?”
- **C:** “Muy bien”.
- [...].

De la anterior transcripción, se infiere la falta de buena fe en la contratación, puesto que (i) por un lado, la comercial de RELAX ENERGÍA, S.L. le dice que llaman del “departamento de bajas”, que quieren saber el motivo por el que se dio de baja de su compañía el 9 de diciembre y le comunica que ya sabe que le han llamado “sus compañeros” - RELAX ENERGÍA, S.L.- para reactivar nuevamente el contrato. Si ello fuera así, y RELAX ENERGÍA, S.L. creyera legítimamente que el consumidor desea reactivar el contrato que hacía tan solo unos días había dado de baja, no le hace creer al consumidor que la baja se había producido el 9 de diciembre (día inmediatamente anterior al primer contrato de suministro con RELAX ENERGÍA, S.L. – 10 de diciembre) y, además, le comunica que “sabe que ya le han llamado”, hecho que no se acredita, puesto que RELAX ENERGÍA, S.L. no ha aportado ni ha hecho mención alguna a dicha grabación intermedia entre la primera alta y la reactivación del contrato. Por otro lado, en varias ocasiones, se hace alusión a que “usted está con nosotros”, “su comercializadora”, si bien en ese momento, RELAX ENERGÍA, S.L. no era la comercializadora que suministraba electricidad al consumidor en cuestión. Bien al contrario, con dichas manifestaciones confunde al consumidor y le induce a creer que la reactivación del contrato se está produciendo con su anterior comercializadora.

Segundo.- En cuanto a la segunda de las medidas de protección al consumidor incumplidas, esta es, no informar del derecho de desistimiento que asiste al consumidor, en ninguna de las dos grabaciones pertenecientes a la contratación y posterior reactivación del contrato se menciona siquiera la posibilidad de ejercer dicho derecho.

Tercero.- Y, por último, RELAX ENERGÍA, S.L. tampoco cumple con la medida de protección al consumidor consistente en comunicar, al inicio de la conversación, la identidad de la comercializadora. Así, queda demostrado en ambas grabaciones de contratación y reactivación, en las que no se indica la identidad de la sociedad ni la marca comercial.

#### **IV. CULPABILIDAD EN LA COMISIÓN DE LA INFRACCIÓN.**

Una vez acreditada la existencia de una infracción creada y tipificada por la Ley, el ejercicio efectivo de la potestad sancionadora precisa de un sujeto al que se impute su comisión. Es decir, la realización de un hecho antijurídico debidamente tipificado ha de ser atribuida a un sujeto culpable.

La necesidad de que exista una conducta dolosa o culposa por parte del administrado para que proceda la imposición de una sanción administrativa se desprende del artículo 28.1 de la LRJSP, según el cual *«solo podrán ser sancionados por hechos constitutivos de infracción administrativa las personas físicas y jurídicas [...] que resulten responsables de los mismos a título de dolo o culpa»*.

La diligencia que es exigible a un comercializador a los efectos de desempeñar la actividad implica el cumplimiento puntual de las obligaciones características de estos sujetos y, en concreto, las relativas a la protección de los consumidores.

La conducta omisiva de RELAX ENERGÍA, S.L. y el incumplimiento que la misma comporta se enmarca en el bloque normativo que tiene por objeto velar por la protección de los consumidores domésticos de energía eléctrica.

Ello comporta la necesidad de aplicar, con carácter previo a la activación de cualquier contrato de suministro, los controles eficaces y suficientes que permitan al comercializador cumplir con las medidas de protección al consumidor y, entre otras, con las establecidas en los apartados 1, 4 y 5 del artículo 98 de la LGDCU.

En el presente caso, tal y como indicaba la Propuesta de Resolución, no se han observado, no por culpa exclusiva de la fuerza de venta como manifiesta RELAX ENERGÍA, S.L., con independencia de la responsabilidad que pudiera comportar la actuación de su fuerza de venta, sino por falta de diligencia de RELAX ENERGÍA, S.L. en la externalización del servicio de venta telefónica. Así, en el contrato firmado con la fuerza de venta, RELAX ENERGÍA, S.L. simplemente se reserva la facultad de solicitar las llamadas correspondientes a una determinada contratación, de forma aleatoria y a modo de muestreo, dando un amplio margen de actuación a su fuerza de venta, sin someter el ejercicio de su actividad a un control adecuado.

Además, en el guion de venta telefónica que se acuerda con la fuerza de venta para que implemente en las contrataciones por cuenta de RELAX ENERGÍA, S.L., no se recoge la información preceptiva que debe comunicarse en la contratación a distancia, de conformidad con el artículo 98 de la LGDCU. Así, a modo ejemplificativo, no se acuerda que deba informarse de: (i) la finalidad comercial de la llamada, (ii) la condición de comercializadora de electricidad de RELAX ENERGÍA, S.L.; (iii) la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento, etc.

En consecuencia, RELAX ENERGÍA, S.L. ha sido negligente en la vigilancia de la fuerza de venta y en la implementación de las medidas de protección del consumidor descritas en el Hecho Probado Único, como la propia RELAX ENERGÍA, S.L. reconoce al manifestar que ha desistido de la subcontratación de la venta telefónica y al reconocer su responsabilidad en la comisión de tal infracción.

## **V. TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y REDUCCIÓN DE LA SANCIÓN.**

En el acuerdo de incoación se indicaba que RELAX ENERGÍA, S.L., como presunta infractora, podía reconocer voluntariamente su responsabilidad, lo que debía hacerse en los términos establecidos en el artículo 64.2.d) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, con los efectos previstos en el artículo 85. En el expediente administrativo se observa que esta empresa por medio de su escrito de alegaciones a la propuesta de resolución ha reconocido su responsabilidad.

De conformidad con el artículo 85, apartado primero, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que regula la terminación de los procedimientos sancionadores, el reconocimiento de la responsabilidad permite resolver el presente procedimiento con la imposición de la sanción procedente. Asimismo, de acuerdo con el segundo apartado de este precepto, dado que la sanción en este caso únicamente carácter pecuniario, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la Resolución, implicará la terminación del presente procedimiento.

A este respecto, el artículo 85.3 prevé que, tanto en el caso de reconocimiento de responsabilidad como en el de pago voluntario de la multa con anterioridad a la Resolución del procedimiento, y cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de al menos el 20% sobre el importe de la sanción propuesta, siendo éstas acumulables entre sí hasta alcanzar una reducción total del 40%.

En el presente caso, RELAX ENERGÍA, S.L. ha reconocido expresamente su responsabilidad en la comisión de la infracción y, además, consta que ha procedido a pagar la sanción determinada en la Propuesta de Resolución del procedimiento, conforme a las reducciones aplicables, mediante ingreso con fecha valor 15 de noviembre de 2021.

De este modo, al haberse realizado un reconocimiento expreso de responsabilidad por parte de RELAX ENERGÍA, S.L., procede aplicar la reducción del 40% al importe de la sanción de 20.000 (veinte mil) euros propuesta, quedando la misma en 12.000 (doce mil) euros.

Vistos los citados antecedentes de hecho y fundamentos de derecho, la Sala de Supervisión Regulatoria de la CNMC,

### RESUELVE

**PRIMERO.** Declarar que la empresa RELAX ENERGÍA, S.L. es responsable de la comisión de una infracción grave, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones en relación con las medidas de protección de los consumidores en los términos reseñados en esta resolución, correspondiendo por dicha infracción la imposición de una multa de veinte mil euros (20.000 €).

**SEGUNDO.** Aprobar las dos reducciones del 20% sobre la sanción de 20.000 (veinte mil) euros contenida en la propuesta del instructor, establecidas en el artículo 85, apartado 3, en relación con los apartados 1 y 2, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; minorándose la sanción en un 40% a la cuantía de 12.000 (doce mil) euros, que ya ha sido abonada por RELAX ENERGÍA, S.L.

**TERCERO.** Declarar que la efectividad de las reducciones de la sanción queda condicionada en todo caso al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.

Comuníquese esta Resolución a la Dirección de Energía y notifíquese a la interesada.

La presente Resolución agota la vía administrativa, no siendo susceptible de recurso de reposición. Puede ser recurrida, no obstante, ante la Sala de lo contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional cuarta, 5, de la Ley 29/1998, de 13 de julio.