

La CNMC multa con 150.000 euros a Energía-VM por formalizar contratos de luz y gas forzando el consentimiento de los consumidores.

- La empresa encargada de realizar las contrataciones ofrecía descuentos inexistentes.
- Los comerciales aprovechaban la confusión o desconocimiento de los consumidores sobre la diferencia entre distribuidor y comercializador para hacerles creer que debían cambiar de compañía de suministro energético.
- Las infracciones se produjeron entre febrero y mayo de 2020.

Madrid, 2 de septiembre de 2022.- La CNMC ha sancionado a Energía-VM Gestión de la Energía, S.L.U. con un total de 150.000 EUROS por ser responsable de dos infracciones leves, continuadas, una de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico; y otra de la Ley 34/1998, de 7 de octubre del Sector de Hidrocarburos. ([SNC/DE/083/21](#))

Llamadas para confundir al consumidor.

La CNMC ha constatado que Energía VM, a través de otras entidades contratadas, realizó llamadas telefónicas a potenciales consumidores ofertando condiciones comerciales inexistentes.

En concreto, los comerciales confundían al consumidor, o aprovechaban su desconocimiento del mercado energético, asegurando que llamaban en nombre de su distribuidora. Además, insistían que en otra llamada el usuario debía confirmar el cambio de suministro eléctrico y gasista en favor de Energía VM. De lo contrario, el cliente no podría beneficiarse de ningún descuento y su factura energética aumentaría considerablemente.

Estas conductas son contrarias a las obligaciones de protección de los consumidores en el proceso de contratación de los suministros de electricidad y gas, y que vienen reflejadas en la Ley 24/2013 del Sector Eléctrico y la Ley 34/1998 del sector de Hidrocarburos.

Las infracciones, además, han sido catalogadas de continuadas al acreditarse que no fue un hecho aislado, sino una campaña comercial generalizada entre los meses de febrero y mayo de 2020.

La resolución de la CNMC agota la vía administrativa, y puede recurrirse ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional en el plazo de dos meses.

Lucha contra las malas prácticas.

La CNMC está comprometida en la lucha contra las malas prácticas que pudieran desarrollar las empresas en defensa de los consumidores y dispone de una [Guía informativa para el cambio de comercializador de electricidad y/o gas](#).

Todos los consumidores tienen derecho a elegir libremente la comercializadora con la que quieren contratar el suministro eléctrico o gasista, y recuerda:

- El cambio de comercializador es un proceso gratuito.
- El plazo máximo para realizar el cambio de comercializador es de 21 días.
- El nuevo comercializador es el encargado de realizar todos los trámites del cambio.
- Las actuaciones administrativas y técnicas no deben impedir el cambio.
- Hay un plazo de 14 días tras la contratación en el que se puede desistir del contrato, en el caso de contratación a distancia (vía telefónica, por Internet, mediante visita a domicilio pre acordada, etc.).

[\(SNC/DE/083/21\)](#)

Más información:

[Guía para consumidores y comercializadores a la hora de cambiar de comercializador energético](#)

[Web CNMC](#)

[Blog CNMC](#)